Alcatel **OmniPCX** *Enterprise*

Telefone operadora Alcatel 4059

Manual utilizador

ALCATEL

NOTA :

As especificações do produto contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio. Os produtos e serviços descritos neste documento podem não estar disponíveis para todos os países. Para obter informações mais actualizadas, queira entrar em contacto com o seu representante Alcatel ou com o seu revendedor.

Copyright © 2003 Alcatel. Todos os direitos reservados para todos os países. Este documento não deve ser reproduzido quer na sua totalidade ou parcialmente sem a autorização expressa da Alcatel.

Os logotipos Alcatel® e Alcatel são marcas registadas pertencentes à Alcatel. Todas as restantes marcas registadas são da propriedade da empresa que a registou.

Este manual foi actualizado para a versão R5.1.2

A marcação CE indica que este produto cumpre as seguintes directivas comunitárias:
- 89/336/EEC (Compatibilidade electromagnética)
- 73/23/EEC (Segurança em baixa tensão)
- 1999/5/CE (R&TTE)

CE

Sumàrio

Telefone operadora Alcatel 4059

Capítulo 1
Introdução à consola de operadora 4059

1.1 Introdução 1. 1
1.2 Arquitectura do sistema 1. 1
1.3 Teclado MAC 1. 3
1.3.1 Tecla de comutação 1. 4
1.3.2 Teclas de processamento das chamadas 1. 4
1.3.3 Teclas áudio 1. 5
1.3.4 Indicadores luminosos específicos 1. 5
1.3.5 Teclas standard utilizadas para o processamento de chamadas 1. 5
1.3.6 Funcionamento às cegas 1. 6
1.4 Janela de chamadas 1. 7
1.4.1 Ajuda online 1. 7
1.4.2 Barra de título e barra de menus 1. 7
1.4.3 Área de visualização das informações 1. 8
1.4.4 Barra de estado 1.11
1.4.5 Campos de processamento das chamadas 1.13
1.4.6 Teclas de função 1.16
1.4.7 Data e hora 1.16

Capítulo 2
Utilização da consola de operadora

2.1 Iniciar uma sessão 2. 1
2.2 Activação da consola 2. 1
2.3 Métodos para marcar um número 2. 1
2.3.1 Marcação directa 2. 1
2.3.2 Chamada utilizando a lista de contactos da consola 2. 2
2.3.3 Chamada através de tecla programada 2. 2
2.3.4 Chamada por nome 2. 2
2.3.5 Chamada por marcação abreviada 2. 5
2.4 Chamada para um utilizador interno 2. 5
2.4.1 Reserva (bloqueio) do telefone interno 2. 5
2.4.2 O telefone para o qual telefonou está livre 2. 5
2.4.3 O telefone para o qual se telefonou está impedido 2. 6
2.4.4 Casos especiais: telefones com reencaminhamento ou inacessíveis 2. 7
2.5 Chamada para o exterior 2. 9
2.6 Resposta às chamadas 2. 9
2.6.1 Selecção do tipo de resposta: automática ou manual 2.10
2.6.2 Seleccionar a chamada que será atendida em primeiro lugar 2.11
2.6.3 Resposta a uma chamada interna 2.11
2.6.4 Resposta a uma chamada externa 2.12
2.6.5 A operadora não atende logo 2.12
2.7 Colocação de uma chamada em espera 2.12
2.8 Função Bis: remarcar um número 2.13
2.9 Chamada em espera 2.13
2.10 Alternar 2.14
2.11 Intrusão 2.14
2.12 Transferência (reencaminhamento) de chamada 2.15
2.12.1 Selecção do tipo de transferência: automática ou manual 2.15

2.12.2 Transferência manual sem apresentação 2.16
2.12.3 Transferência manual com apresentação 2.16
2.13 Transferência para uma conferência previamente marcada 2.16
2.13.1 Inserção do primeiro correspondente 2.17
2.13.2 Introdução de outros participantes 2.17
2.13.3 Inserção numa conferência em curso 2.17
2.14 Mini-mensagem 2.17

Capítulo 3
Serviços auxiliares

3.1 Generalidades 3. 1
3.2 Teclas S 3. 1
3.2.1 Chamada encadeada 3. 1
3.2.2 Chamada sujeita a taxação 3. 1
3.2.3 Controlo Liberta. 3. 1
3.2.4 Reencaminhamento para outros... ..... 3. 2
3.2.5 Fv/Q23 ..... 3. 2
3.2.6 Gravar 3. 2
3.2.7 Impuls 3. 2
3.2.8 Puls 3. 2
3.2.9 Auto Trans 3. 2
3.2.10 Malicio 3. 2
3.3 Teclas programáveis 3. 3
3.3.1 Apresentação de chamada 3. 4
3.3.2 Supervisão do número de lista telefónica 3. 4
3.3.3 Número abreviado 3. 4
3.3.4 Reencaminhamento individual 3. 5

3.3.5 Transferência rede/rede 3. 5
3.3.6 Supervisão de feixe 3. 5
3.3.7 Supervisão de junção fora de serviço 3. 5
3.3.8 Espera individual 3. 5
3.3.9 Transferência com privilégio 3. 6

Capítulo 4
Gestão a partir da consola de operadora

4.1 Código secreto da consola 4. 1
4.2 Histórico das ligações 4. 1
4.3 Ergonomia do equipamento 4. 2
4.3.1 Selecção do idioma 4. 2
4.3.2 Toque - melodia - ajuste do volume 4. 3
4.3.3 Toque - presença ou ausência 4. 4
4.3.4 Aspecto e apresentação das janelas 4. 4
4.3.5 Visualização da data e da hora 4. 6
4.3.6 Cor do fundo 4. 6
4.4 Programação da lista de contactos individual 4. 6
4.5 Configuração das listas telefónicas 4. 7
4.5.1 Adicionar e configurar uma lista telefónica externa 4. 7
4.5.2 Selecção das listas telefónicas a utilizar para a chamada por nome . 4. 8
4.6 Programação de compromissos 4. 9
4.7 Criação de mini-mensagens antecipadamente 4.10
4.8 Atribuição das teclas programáveis e dos ícones de supervisão 4.11
4.8.1 Teclas programáveis 4.11
4.8.2 Ícones de supervisão 4.12
4.9 Reserva de feixe 4.13

4.9.1 Reserva de feixes 4.14
4.9.2 Reserva automática de feixes 4.15
4.9.3 Captura directa 4.15
4.10 Alteração do estado das consolas do grupo de operadoras ou da entidade 4.15
4.10.1 Programação do estado do grupo operadoras 4.15
4.10.2 Programação do estado de uma entidade 4.16
4.11 Ajuda mútua entre as operadoras 4.17
4.11.1 Activação da ajuda mútua 4.17
4.11.2 Definição do limiar de entre ajuda 4.17
4.12 Gestão dos utilizadores 4.18
4.13 Taxação 4.20
4.13.1 Contador 4.20
4.13.2 Relatório financeiro 4.21
4.13.3 Observação dos utilizadores 4.21
4.14 Colocação de uma linha externa com defeito fora de serviço 4.23
4.15 Data - Hora 4.24
4.16 Gestão dos telefones móveis DECT/PWT 4.24
4.16.1 Quem? 4.25
4.16.2 PARI 4.25
4.16.3 Instalação DECT/PWT 4.25
4.16.4 Registo 4.26
4.16.5 Anulação do registo 4.27
4.16.6 Visitantes DECT/PWT tendo atingido o prazo de validade 4.27

Capítulo

1

Introdução à consola de operadora 4059

1.1 Introdução

A consola de operadora 4059 MAC (Multimedia Attendant Console), ainda denominada SBC (Screen Based Console), está integrada num **OmniPCX Enterprise**. Esta aplicação confere ao utilizador o máximo conforto e facilidade de utilização. Esta é utilizada quando há apenas um único telefone de operadora para uma única instalação. Também pode fazer parte de uma equipa de operadoras quando, em termos telefónicos, se verifica a necessidade de vários telefones especializados.

A consola Alcatel 4059 permite optimizar a gestão das chamadas: responder e dirigir facilmente as chamadas recebidas, gerir as chamas internas e, eventualmente, ligar telefones internos a destinatários exteriores à instalação.

A consola também permite que a operadora seja responsável por parte da gestão do sistema. A operadora pode, nomeadamente:

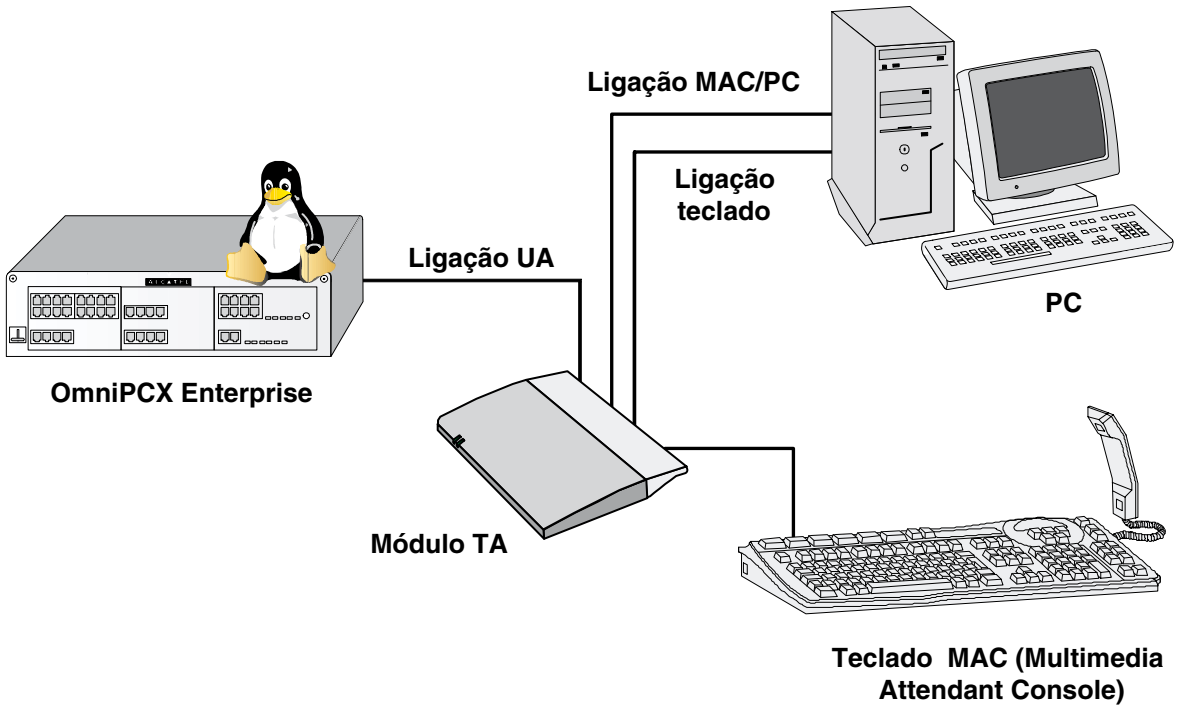
- fazer passar o sistema de um estado de funcionamento clássico para um estado configurado para uma redução de actividade (à noite, por exemplo),
- reservar linhas externas para uma utilização especial,
- controlar a utilização das linhas internas e externas pelos utilizadores,
- optar pela ligação automática das chamadas,
- programar: a data e a hora da instalação, o controlo dos custos das chamadas, etc.

Aconselha-se a leitura deste manual do utilizador antes de começar a utilizar a consola.

1.2 Arquitectura do sistema

A aplicação Alcatel 4059 MAC funciona num computador ligado a um adaptador de terminal que, por sua vez, está ligado a**OmniPCX Enterprise**.
A aplicação funciona nos sistemas operativos Microsoft Windows 2000 (a partir da versão 4.014.9 da 4059) e Windows XP (a partir da versão 4.015.0).
Esta inclui um programa, um teclado específico, um rato e um auscultador (ou auricular).

Capítulo 1 *Introdução à consola de operadora 4059*

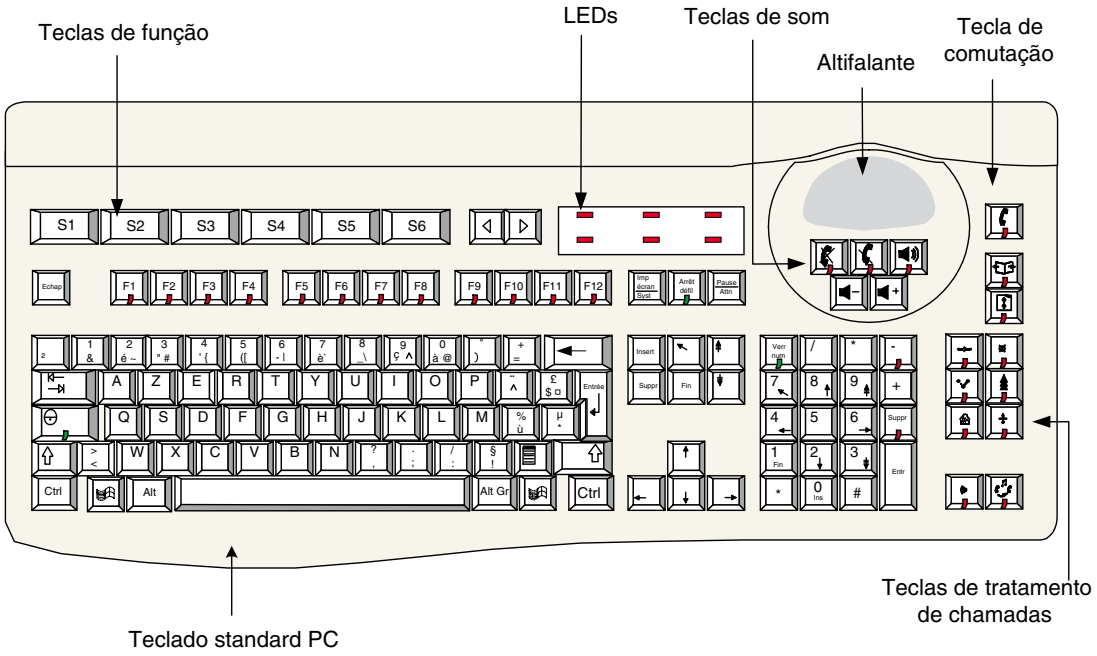


Nota: todas as referências ao termo MAC remetem para Multimedia Attendant Console (consola de operadora multimédia). A Alcatel 4059 ainda não se encontra disponível para Apple Macintosh.

Qualquer operadora integra obrigatoriamente um grupo de operadoras, composto por 1 a 50 telefones/consolas de operadoras (o número máximo de operadoras num grupo de operadoras depende da versão do programa do produto).

As operadoras do mesmo grupo podem utilizar telefones/consolas diferentes, mas todos os terminais do grupo têm de estar no mesmo nó. Um terminal de operadora só pode pertencer a um grupo.

1.3 Teclado MAC



O teclado MAC apresenta teclas específicas para o processamento das chamadas e outras funções telefónicas.

Neste teclado, todas as teclas diferentes das de um teclado de computador standard são utilizadas pela aplicação 4059. Estas teclas permitem processar imediatamente as chamadas, mesmo que se esteja a trabalhar noutra aplicação ou que a aplicação e/ou o computador não estejam a funcionar.

Cada uma das teclas MAC tem uma função específica. É associado um LED a cada uma das teclas do teclado, dedicado ao processamento das chamadas. O LED aceso assinala à operadora que a tecla associada se encontra disponível para qualquer operação.
Determinadas teclas de um computador standard também podem servir para o processamento das chamadas.

1.3.1 Tecla de comutação

	Esta tecla também é designada por tecla de comutação de aplicações. O seu funcionamento difere se a aplicação 4059 for executada no computador. - Aplicação 4059 não executada no computador: a tecla permite comutar o teclado para o computador ou para o adaptador de terminal MAC (OmniPCX). Se o LED da tecla for vermelho, o teclado está dedicado ao adaptador de terminal MAC (consultar *§ 1.3.6 : Funcionamento às cegas*). Se o LED estiver apagado, o teclado está dedicado ao PC. - Aplicação 4059 executada no computador: a tecla permite passar da janela 4059 para outra aplicação do computador (e vice-versa). *Nota: verificar se, na configuração da visualização, a opção **Activação 4059: através da tecla de alteração de aplicação** se encontra efectivamente seleccionada (consultar capítulo Gestão a partir da consola de operadora - § Aspecto e apresentação das janelas)*

1.3.2 Teclas de processamento das chamadas

	Abrir a lista telefónica pessoal da consola (para a configurar, consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Programação da lista de contactos individual*).
	Libertação: interrompe a intervenção da operadora numa chamada.
	Resposta a uma chamada interna.
	Remarcação de um número, a partir da lista das últimas 10 chamadas efectuadas.
	Alternar entre duas comunicações.
	Colocação em espera/transferência: coloca uma comunicação em espera (ou transfere uma comunicação).
	Anula a chamada e espera: regressa à chamada principal.
	Chamada: chamada do telefone seleccionado.

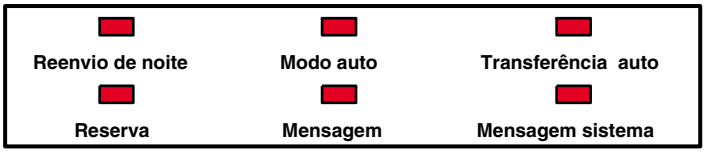
	Resposta a uma chamada interna ou externa.
	Captura de chamada (s) em espera ou com reencaminhamento.

1.3.3 Teclas áudio

	Activação/Desactivação da função mãos livres.
	Tecla sigilo.
	Activação/desactivação da alta-voz do teclado.
	Diminuição do volume.
	Aumento do volume.

1.3.4 Indicadores luminosos específicos

Seis indicadores luminosos específicos disponibilizam informações sobre o estado do sistema.



1.3.5 Teclas standard utilizadas para o processamento de chamadas

Estas teclas encontram-se no painel numérico do teclado.

0 a 9	para marcar um número de telefone.
#	para indicar o fim de marcação.
-	para retomar uma junção do mesmo feixe sem ter de efectuar a marcação do número.

1.3.6 Funcionamento às cegas

Em caso de corte de corrente ou quando a aplicação **4059** não foi iniciada no computador, as chamadas podem ser processadas através do teclado MAC.

As possibilidades deste modo degradado são reduzidas. Só estão acessíveis as manipulações simples que não necessitam da janela, tais como:

- responder às chamadas,
- telefonar a correspondentes internos ou externos (desde que se saiba o número),
- transferir uma chamada.

A Alcatel recomenda que o computador tenha uma alimentação de reserva, se todas as funcionalidades da aplicação 4059 estiverem constantemente a ser utilizadas.

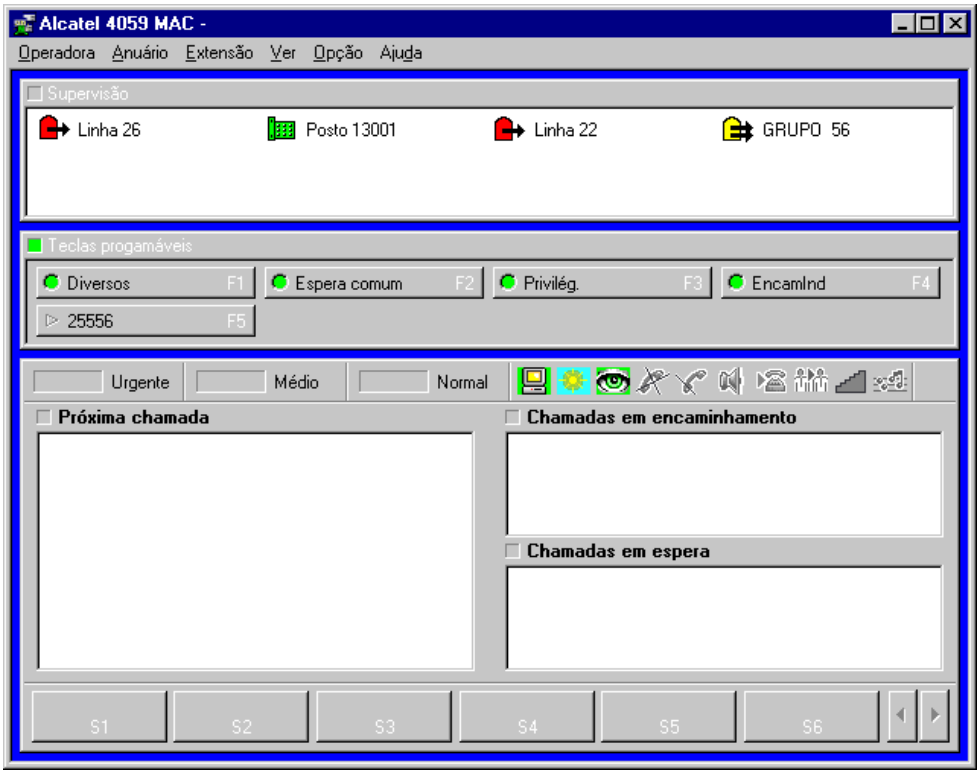
Se a aplicação 4059 estava activa no momento do corte de corrente, embora o computador já não esteja ligado à corrente: verificar se a tecla está ligada (premindo-a, se necessário)

Se a aplicação 4059 não estava activa no momento do corte de corrente, embora o computador já não esteja ligado à corrente, verificar se a tecla está ligada (premindo-a, se necessário) e premir a tecla S4 para activar a função de operadora (verificar se o LED correspondente ao reencaminhamento nocturno do teclado se encontra, efectivamente, desligado). Premir a tecla S1 para desactivar a função de operadora (o LED correspondente ao reencaminhamento nocturno do teclado está verde).

As chamadas que estão a entrar são assinaladas por um toque e/ou pelo piscar de uma ou mais teclas.

Os números das chamadas a efectuar são marcados no painel numérico do teclado.

1.4 Janela de chamadas



Nota: Por vezes, é possível verificar diferenças de visualização e de termos utilizados:
- consoante o país da instalação, a aplicação designa determinada função por uma denominação diferente
- consoante a configuração efectuada pelo administrador do sistema, a visualização pode apresentar as chamadas em espera num quadro **Chamadas a reencaminhar**.

1.4.1 Ajuda online

O menu **Ajuda** da janela permite aceder a:

- este manual do utilizador,
- a uma ajuda sobre as interacções entre a aplicação **4059** e a Assisted Telephony,
- um lembrete do significado das teclas MAC do teclado,
- uma janela **A propósito** que recorda a versão **4059** utilizada e a identidade da operadora.

1.4.2 Barra de título e barra de menus

A barra de título standard Windows situa-se na parte de cima da janela. Esta indica o nome da aplicação e o nome do utilizador autorizado.

A barra de menus situa-se imediatamente abaixo da barra de título. Esta permite aceder às várias funções da aplicação.

1.4.3 Área de visualização das informações

A área de visualização ocupa a parte superior da janela. Esta compreende dois campos: o primeiro chama-se **Ícones de supervisão** e o segundo **Teclas programáveis**.
É possível dimensionar e reajustar as janelas destes campos para uma melhor organização do ecrã (consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Aspecto e apresentação das janelas*).

A cor da barra de título individual destes dois campos indica se estão activos.

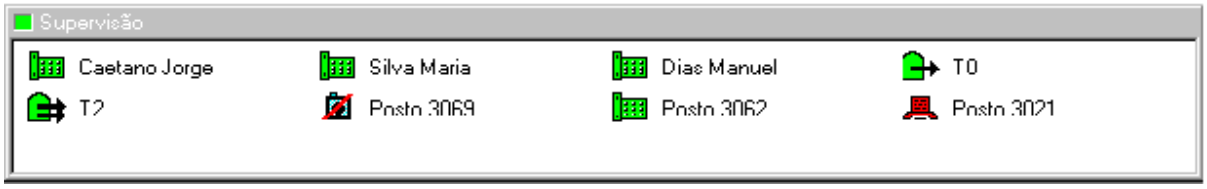
A navegação entre as janelas é efectuada com o rato ou com a tecla **Tab** do teclado.

No interior de um campo, se o número de ícones ou de teclas programáveis for demasiado grande para ser visualizado, são criadas várias páginas. Navegar com as teclas **PgUp** ou **PgDn** para aceder às páginas seguintes.

1.4.3.1 Ícones de supervisão

Para configurar este ícones, consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Ícones de supervisão*.

Os ícones de supervisão indicam o estado dos telefones, das junções e dos feixes. É possível visualizar 8 ícones de supervisão no máximo, numa única consola. Para visualizar mais ícones, instalar a aplicação 4059 BLF.



Fazer duplo clique num ícone para o activar. Para conhecer a sua função e o seu estado (e visualizar um campo de ajuda), colocar o cursor por cima do ícone.

Um equipamento não configurado no**OmniPCX** (ou situado noutro nó do OmniPCX, que não a consola da operadora) é representado pelo ícone . O significado dos restantes ícones é explicado mais à frente.

A consola da operadora apenas supervisiona os equipamentos situados no mesmo nó que ela.

1.4.3.1.1 Telefones digitais

Telefone livre (ícone verde).
Telefone fora de serviço (ícone vermelho).

Telefone inacessível (ícone amarelo).
Telefone em Não Incomodar (ícone cinzento).

Telefone impedido (correspondente interno).

Telefone impedido (correspondente externo).

Telefone impedido sem conversa (ícone amarelo).

Telefone Ausente (tendo deixado uma mensagem de ausência).

1.4.3.1.2 Telefones analógicos

Telefone livre (ícone verde).
Telefone fora de serviço (ícone vermelho).

Telefone inacessível (ícone amarelo).
Telefone em Não Incomodar (ícone cinzento).

Telefone impedido (com um correspondente interno).

Telefone impedido (com um correspondente externo).

Telefone fora do descanso.

Telefone Ausente (tendo deixado uma mensagem de ausência).

1.4.3.1.3 Telefones (e consolas) da operadora

Telefone livre (ícone verde).
Telefone fora de serviço (ícone vermelho).

Telefone impedido.

Telefone não ligado.

Operadora ausente.

1.4.3.1.4 Fax

Disponível (ícone verde).
Impedido (ícone amarelo).
Fora de serviço (ícone vermelho).

1.4.3.1.5 Grupos de telefones

Um grupo de telefones é composto por dois telefones ou mais. Estes telefones partilham o mesmo número de telefone para que qualquer um deles possa responder a uma mesma chamada.

Grupo de telefones livre (ícone verde).
Grupo de telefones impedido (ícone amarelo).
Grupo de telefones parcialmente impedido (ícone verde à frente e amarelo atrás).

1.4.3.1.6 Junções

Uma junção é uma linha telefónica entre duas instalações. Esta liga dois OmniPCX ou um OmniPCX e outro PABX.

Junção livre (ícone verde).
Junção impedida (ícone amarelo).
Junção colocada fora de serviço Hardware ou Software (ícone vermelho).

1.4.3.1.7 Feixes

Um feixe é um grupo de junções do mesmo tipo, configuradas de forma semelhante.

Feixe livre (ícone verde).
Feixe impedido (ícone amarelo).
Feixe parcialmente impedido (ícone verde na parte superior e amarelo na parte inferior).
Feixe fora de serviço Hardware ou Software (ícone vermelho).

1.4.3.2 Teclas programáveis

Colocar o cursor por cima de uma tecla programável para visualizar a ajuda sobre a sua função. O estado da tecla é indicado por um LED (verde=activo). Estas teclas são programadas pelo administrador do sistema ou pela operadora (consultar capítulo *Serviços auxiliares - § Teclas programáveis*).

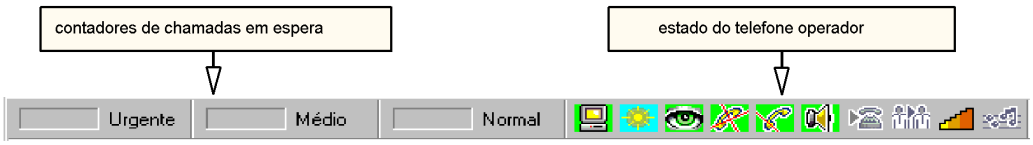
Para seleccionar uma função, fazer duplo clique na tecla ou premir directamente a tecla do teclado MAC (**F1** a **F8**) que corresponde à função pretendida.

Se houver mais de 8 funções programadas, utilizar as teclas **PgUp** ou **PgDn** para visualizar as restantes teclas programáveis.

Nota: em cada nova página, ainda que as teclas visualizadas apresentem funções diferentes, a sua ordem corresponde às teclas do teclado F1 a F8.

1.4.4 Barra de estado

Este campo de visualização, situado imediatamente acima do campo de processamento das chamadas, divide-se em várias partes:



- contadores das chamadas em espera,
- ícones de estado,
- área de marcação.

1.4.4.1 Contadores de chamadas

Este campo indica o número de chamadas recebidas. Cada chamada é representada por um rectângulo de cor:

- vermelha: chamadas urgentes em espera (Urgente),
- amarela: chamadas em espera de importância média (Média),

- verde: chamadas em espera (Normal).

Exemplo:

1.4.4.2 Ícones de estado

O estado da consola da operadora é visualizado através de ícones na barra de estado.

Quando o ícone está cinzento, a função correspondente não está activa.

Cada um dos ícones tem um significado específico:

a funcionar.

operadora ausente. Quando uma consola não está a ser utilizada e a operadora não responde às chamadas durante um certo tempo, a consola passa automaticamente para modo ausente.

serviço diurno.

serviço nocturno.

estado dos ícones de supervisão (activados ou não).

modo mãos livres.

sigilo desactivado - microfone activado.

alta-voz.

resposta automática.

transferência automática.

volume da alta-voz.

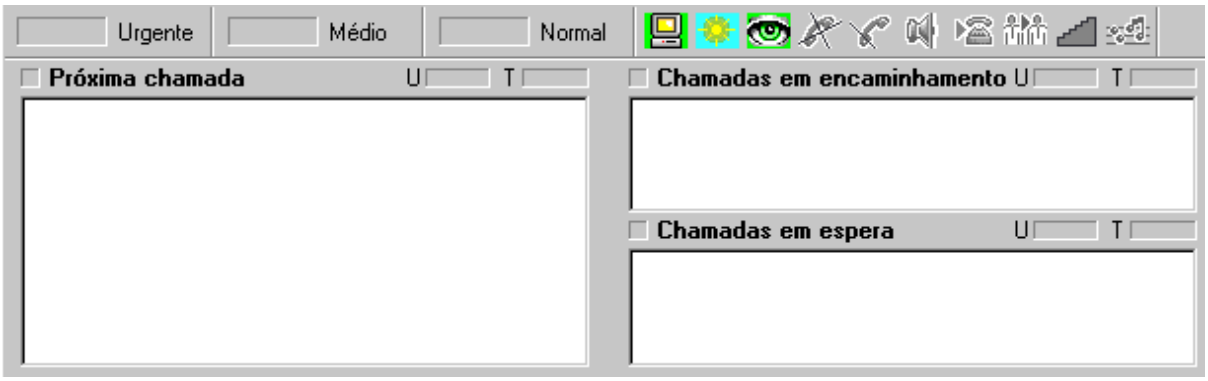
marcação por impulsos (desactivada).

1.4.4.3 Área de marcação

A área de marcação só está visível (em vez dos ícones de estado) durante o tempo de marcação de um número.

1.4.5 Campos de processamento das chamadas

1.4.5.1 Consola inactiva



Em modo inactivo, os campos visualizados são:

- o campo de identificação das chamadas a processar,
- o campo das chamadas reencaminhadas ou em espera,
- os contadores de chamadas em espera (consultar *§ 1.4.4.1 : Contadores de chamadas*).

1.4.5.1.1 Chamadas a chegar (chamadas seguintes)

As seguintes informações são visualizadas para cada um dos emissores:

- identidade do emissor (apelido/nome),

- número de telefone
- entidade

Quando a operadora captura a chamada, surgem informações complementares.

1.4.5.1.2 Chamadas em espera

As seguintes informações são visualizadas para cada um dos emissores:

- identidade do emissor (apelido/nome),
- número de telefone
- entidade

1.4.5.2 Consola activa

A janela activa do Alcatel **4059** propõe uma visualização prática das chamadas em curso.

Nota: a consola está activa quando a operadora efectua ou recebe uma chamada.

Na consola activa, os campos Chamadas seguintes e Chamadas reencaminhadas especificam:

- a chamada principal,
- a chamada em espera (informação sobre uma chamada em espera).

1.4.5.2.1 Chamada principal

Este campo apresenta:

- um ícone que corresponde ao estado da chamada,

- o apelido e o nome do utilizador,
- o estado do telefone que efectuou a chamada,
- o número de telefone,
- a categoria de aplicação telefónica.

Nota: o ícone permite visualizar em que estado se encontra o telefone do utilizador. As informações visualizadas evoluem consoante o processamento da chamada.

Significado dos ícones de estado do telefone para o qual é efectuada a chamada:

inactivo (desligado).

telefone que tocou.

telefone colocado em espera (ou transferido)

telefone impedido

número incorrecto (ou telefone fora de serviço ou acesso não autorizado)

1.4.5.2.2 Chamada em espera

Este campo apresenta as informações que dizem respeito a uma chamada em espera, tanto interna como externa, iniciada pela operadora (por exemplo, para transferir a chamada principal).

É indicado o nome, o número de telefone marcado, a categoria de ligação (à rede pública) do telefone, a natureza da chamada e a entidade a que o telefone pertence.

Nota: o campo de informações sobre a chamada em curso está a cores, ao passo que o campo sobre o emissor principal está a cinzento.

1.4.6 Teclas de função

São propostas à operadora seis teclas de função. Estas funções, específicas do processamento das chamadas, são executadas única e exclusivamente através das teclas numeradas de **S1** a **S6** (na janela ou no teclado MAC).

As funções associadas às teclas **S1** a **S6** dependem do estado da chamada em curso.

As teclas e do teclado correspondem às teclas e do ecrã. Estas servem para mudar de página, no caso de estarem programadas mais de seis funções.

1.4.7 Data e hora

Este campo, situado na parte debaixo da janela do Alcatel **4059**, indica a data e a hora do computador.

Nota: a operadora pode alterar a hora e a data no seu computador. Esta tem de ter uma autorização do administrador do sistema para as alterar em ***OmniPCX Enterprise****. Se houver uma diferença entre a hora do computador e a do OmniPCX, quando a aplicação é iniciada, surge uma caixa de diálogo convidando a operadora a contactar o administrador do sistema para rectificar a diferença.*

Capítulo

2 *Utilização da consola de operadora*

2.1 Iniciar uma sessão

Depois de ligar o computador:

- fazer duplo clique no ícone Alcatel **4059** existente no ambiente de trabalho,
- ou clicar no menu Iniciar > Programas > Alcatel **4059**.

2.2 Activação da consola

Quando a consola é ligada pela primeira vez à corrente, é inicializada em modo inactivo (a ficha não está na tomada), como indica no ecrã o ícone (a cinzento) da barra de estado.

Para a consola ficar operacional, seleccionar a opção **A funcionar** do menu **Operador**. A consola fica activa, como se pode ver pela alteração de cores do ícone .

Nota: para uma descrição completa dos ícones da barra de estado, consultar capítulo Introdução à consola de operadora 4059 - § Barra de estado.

Para utilizar o teclado MAC e respectivas teclas específicas, premir a tecla . O LED vermelho da tecla tem de estar aceso.

Nota: para uma descrição completa das teclas MAC do teclado, consultar capítulo Introdução à consola de operadora 4059 - § Teclado MAC.

2.3 Métodos para marcar um número

2.3.1 Marcação directa

Marcar directamente o número de telefone no painel numérico do teclado MAC.

Para telefonar para um número externo, marcar primeiro o prefixo de linha externa, antes de marcar o número externo.

Para efectuar uma chamada: depois de marcar o número, premir a tecla .

2.3.2 Chamada utilizando a lista de contactos da consola

A lista de contactos individual (que pode ser programada a partir da consola 4059, consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Programação da lista de contactos individual*) permite seleccionar directamente um utilizador premindo apenas uma tecla, sem ter de marcar o número no teclado.

Nota: o número marcado pode ser interno, abreviado ou externo.

A chamada através da lista de contactos individual pode ser efectuada quando a consola de operadora está inactiva ou quando está uma chamada em espera.

Para aceder à lista de contactos premir a tecla .

Seleccionar o nome do correspondente para o qual telefonar e clicar em **Remarcar**. Premir a tecla .

2.3.3 Chamada através de tecla programada

Quando uma tecla tem um número de telefone associado, premir essa tecla (ou a tecla **F** correspondente no teclado e, em seguida, a tecla).

Nota: as teclas (consultar capítulo Introdução à consola de operadora 4059 - § Teclas programáveis) são programadas pelo administrador do sistema ou a partir da consola (consultar capítulo Gestão a partir da consola de operadora - § Teclas programáveis).

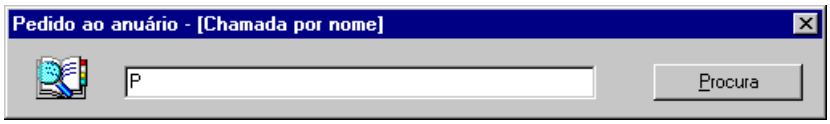
2.3.4 Chamada por nome

Esta funcionalidade permite telefonar para um utilizador interno (ou externo) sem ter de marcar o seu número de telefone. A chamada por nome pode ser solicitada em estado inactivo ou de chamada em espera.
Quando uma chamada por nome é solicitada, o sistema efectua uma procura interna nas listas telefónicas disponíveis. As referidas listas telefónicas podem ser: a lista pessoal do telefone, a lista telefónica do sistema, uma lista telefónica normalizada LDAP ou ODBC. Estas são configuradas pelo administrador do sistema. Para determinar quais as listas telefónicas a utilizar na chamada por nome, consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Selecção das listas telefónicas a utilizar para a chamada por nome*).

2.3.4.1 Chamada através do teclado

1. No teclado MAC, digitar as duas primeiras letras do nome do correspondente a quem telefonar.

   Nota: Assim que é premida uma tecla no teclado alfabético, a consola de operadora passa para o modo Chamada por nome.



2. Inserir a(s) seguinte(s) letra(s).
3. A aplicação procura uma correspondência em todas as listas telefónicas seleccionadas na procura por nome (consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Selecção das listas telefónicas a utilizar para a chamada por nome*).

4. Se a resposta não corresponder ao nome esperado, introduzir uma ou mais letras adicionais.
5. Se forem apresentados vários nomes, seleccionar o nome pretendido.
6. Clicar em (ou premir a tecla Enter do teclado) para marcar o número seleccionado. Esta acção fecha a janela de procura de listas telefónicas.

   Para fechar a janela de procura sem marcar nenhum número, clicar em (ou premir a tecla Escape do teclado).

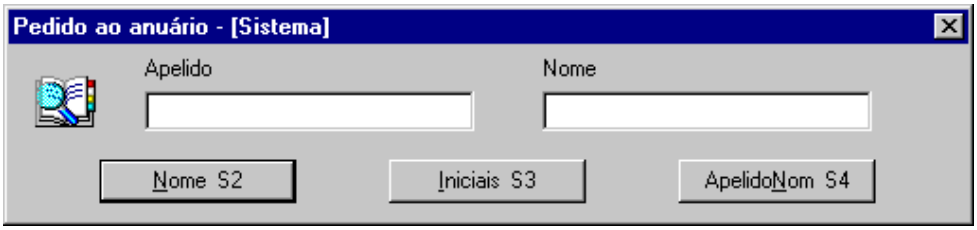
7. Para iniciar a marcação, premir a tecla .

2.3.4.2 *Chamada por nome através das listas telefónicas*

Esta opção permite efectuar uma procura por apelido, por apelido+nome ou por iniciais.

O menu **Lista telefónica** propõe a opção **Procura Multilistas**, bem como uma opção por lista configurada.

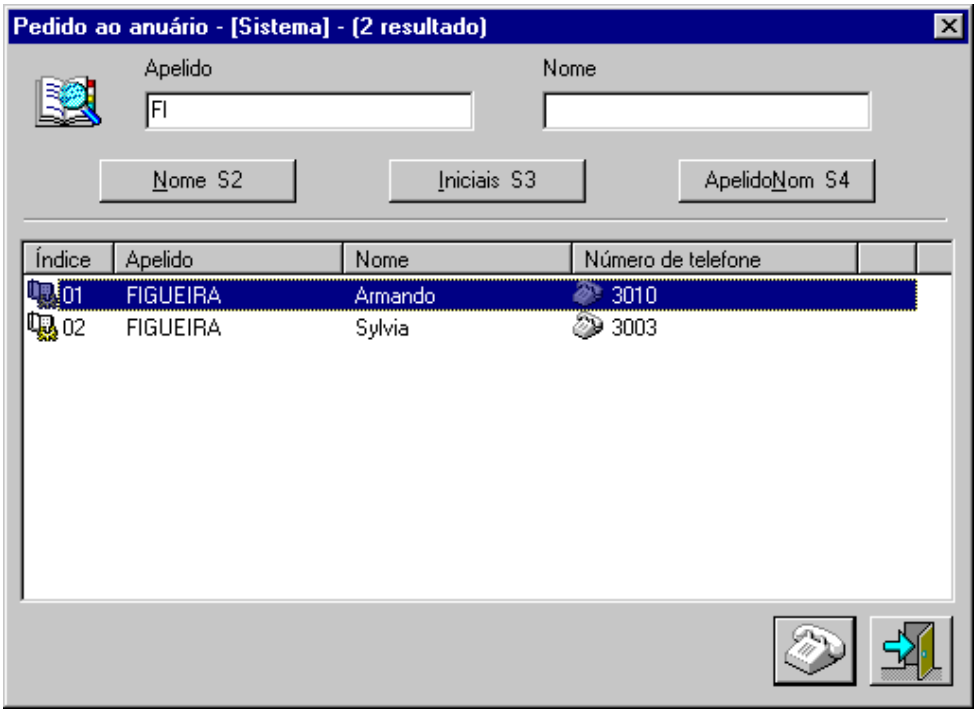
1. Seleccionar a opção pretendida no menu **Lista telefónica**.



2. Para uma procura por iniciais, inserir as iniciais do apelido e do nome próprio e, em seguida, clicar em **Iniciais S3** ou premir a tecla S3 do teclado MAC.

   Para uma procura por apelido, introduzir as primeiras letras do apelido e, em seguida, clicar em **Apelido S2** ou premir a tecla S2 do teclado MAC.

   Para uma procura por apelido e nome próprio, introduzir as primeiras letras do apelido e do nome próprio e, em seguida, clicar em **Apelido-Nome S4** ou premir a tecla S4 do teclado MAC.



   Para passar de um campo para o outro, utilizar o rato ou a tecla **Tab** do teclado.

3. Se forem apresentados vários nomes, seleccionar o nome pretendido. Se o nome pretendido não for apresentado, introduzir uma ou mais letras adicionais. As setas verticais do teclado permitem seleccionar um dos nomes propostos. A seta (horizontal) da direita permite visualizar as informações adicionais relativas a um correspondente (tal como constam nas listas telefónicas LDAP e ODBC).

   Clicar no título de uma coluna para organizar os correspondentes por ordem alfabética ou por número de telefone.

4. Clicar em (ou premir a tecla Enter do teclado) para marcar o número seleccionado. Esta acção fecha a janela de procura de listas telefónicas.

   Para fechar a janela de procura sem marcar nenhum número, clicar em (ou premir a tecla Escape do teclado).

5. Para iniciar a marcação, premir a tecla .

2.3.5 Chamada por marcação abreviada

Para marcar um número abreviado:

- marcar o prefixo de chamada directa,
- ou marcar o prefixo de acesso, seguido do número de ordem do número abreviado.

Em princípio, a marcação abreviada só é utilizada para a marcação externa. Terminada a análise da marcação, a utilização é idêntica à de uma chamada simples.

2.4 Chamada para um utilizador interno

Para telefonar para um utilizador interno:

1. Marcar o número de telefone. O estado do telefone (a chamar, impedido, outro) é indicado no campo de processamento das chamadas (consultar capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Consola activa*).
2. Se o telefone estiver livre (com o auscultador no gancho), premir a tecla .
   Dependendo do estado do telefone, as teclas de função permitem enviar uma mensagem específica ou executar outra função no telefone para o qual se telefonou (consultar capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Teclas de função*).
3. Para terminar a chamada, premir a tecla .

2.4.1 Reserva (bloqueio) do telefone interno

Assim que é marcado o número de um utilizador interno, se estiver livre, o telefone é reservado pela operadora. O utilizador não pode marcar números nem aceder a outros serviços.

A reserva é indicada no telefone do utilizador:

- através do símbolo ■□■ nas teclas de recursos (telefone multilinhas),
- através da eliminação de qualquer marcação no visor.

O telefone não toca enquanto a operadora não premir a tecla .

Esta função específica da consola permite obter sempre o utilizador solicitado. Se este atender o telefone, ouve uma música de espera (ou um sinal correspondente) que indica que está reservado e que qualquer chamada que queira efectuar lhe será recusada.

2.4.2 O telefone para o qual telefonou está livre

O campo de processamento das chamadas apresenta:

- A tecla activa a campainha do telefone,
- A tecla liberta a comunicação.
- a tecla de função **Chamada de resposta** envia um pedido de chamada de resposta para o telefone para o qual se telefonou (consultar *§ 2.4.3.3 : Enviar um pedido de chamada de resposta.*).
- a tecla de função **Mensagem texto**: permite enviar uma mini-mensagem para o telefone para o qual se telefonou (consultar *§ 2.14 : Mini-mensagem*).

2.4.3 O telefone para o qual se telefonou está impedido

2.4.3.1 O telefone é multilinhas

Se o telefone do utilizador for multilinhas, não fica bloqueado e é possível estabelecer ligações. Contudo, um dos recursos do telefone é utilizado à chegada pela consola de operadora.

O campo de processamento das chamadas apresenta:

A operadora pode utilizar:

- a tecla para activar a campainha do telefone,
- a tecla para libertar a comunicação.

A partir desta janela, a evolução é idêntica àquela descrita na chamada de um telefone livre.

2.4.3.2 O telefone é monolinha

O campo de processamento das chamadas apresenta:

A operadora pode utilizar:

- a tecla para libertar a comunicação.
- a tecla de função **Interv**: para a entrada de um terceiro correspondente na conversa em curso (consultar *§ 2.11 : Intrusão*).
- a tecla de função **Chamada de resposta**: para activar um pedido de chamada de resposta (consultar *§ 2.4.3.3 : Enviar um pedido de chamada de resposta.*).
- a tecla de função **Visualizar msg**: para visualizar uma mensagem no visor do telefone do utilizador.
- a tecla de função **Mensagem texto**: para deixar uma mensagem sob a forma de texto (mini-mensagem) (consultar *§ 2.14 : Mini-mensagem*).

2.4.3.3 Enviar um pedido de chamada de resposta.

Quando um telefone está impedido, a consola de operadora pode enviar-lhe uma mensagem de chamada de resposta, clicando para tal na tecla de função **Chamada de resposta**. O correspondente é notificado da chegada de uma mensagem durante a sua comunicação (díodo intermitente).

Ao ler a mensagem, o correspondente pode activar a chamada de resposta para a operadora. Esta chamada é processada como uma chamada de entrada clássica.

2.4.4 Casos especiais: telefones com reencaminhamento ou inacessíveis

O campo de processamento das chamadas indica o estado do telefone para o qual se telefonou.

Se o telefone estiver inacessível, fora de serviço ou não for autorizado, premir a tecla para libertar a comunicação.

2.4.4.1 O utilizador apresenta desculpas

Quando um utilizador tem a possibilidade de deixar uma mensagem de desculpas, em caso de falta de resposta, a operadora pode ler a sua mensagem assim que seleccionar este utilizador.

Para telefonar para esse telefone, apesar do pedido do utilizador, premir a tecla .

2.4.4.2 O telefone tem um reencaminhamento para outro telefone

2.4.4.2.1 O telefone tem um reencaminhamento imediato

O campo de processamento das chamadas indica o destinatário do reencaminhamento e a entidade a que pertence e, também, o telefone para o qual foi efectuada a chamada (iniciador do reencaminhamento) e o respectivo número. Este indica ainda o estado do telefone para o qual o número de telefone pretendido é reencaminhado:

A operadora pode utilizar:

- a tecla para activar a campainha do telefone (destinatário do reencaminhamento),
- a tecla para libertar a comunicação,
- a tecla de função **Passe**: para passar além do reencaminhamento e telefonar para o telefone inicial,
- a tecla de função **Chamada de resposta**: para activar um pedido de chamada de resposta.
- a tecla de função **Mensagem texto**: para deixar uma mensagem sob a forma de texto (mini-mensagem).

2.4.4.2.2 O telefone tem reencaminhamento, em caso de falta de resposta

O campo de processamento das chamadas indica o telefone para o qual foi efectuada a chamada (iniciador do reencaminhamento) e, em seguida, o destinatário do reencaminhamento e respectivo número. Este indica ainda o estado do telefone para o qual o número de telefone pretendido é reencaminhado:

A operadora pode utilizar:

- a tecla para activar a campainha do telefone,
- a tecla para libertar a comunicação,
- a tecla de função **Destrv**: para reservar o destinatário do reencaminhamento,

  *Nota: a operadora pode, então, decidir de fazer tocar ou não o telefone do destinatário do reencaminhamento ou utilizar as teclas de função **Passe** (para voltar ao destinatário inicial) ou **Mensagem Texto** para enviar uma mini-mensagem ao destinatário do reencaminhamento.*
- a tecla de função **Chamada de resposta**: para activar um pedido de chamada de resposta.
- a tecla de função **Mensagem texto**: para deixar uma mensagem sob a forma de texto (mini-mensagem).

2.5 Chamada para o exterior

Marcar o prefixo de captura do feixe: o campo de processamento das chamadas apresenta o nome do feixe. Em seguida, marcar o número do correspondente externo.

Assim que o comprimento do número for reconhecido pelo sistema, a junção fica reservada.

Utilizar:

- a tecla Del para activar a marcação (quando o comprimento do número não for reconhecido pelo sistema)
- a tecla para libertar a comunicação e retomar a mesma junção (de modo a efectuar uma nova chamada para o exterior),
- a tecla para libertar a comunicação.

2.6 Resposta às chamadas

Quando surge uma chamada na consola, esta é assinalada:

- através de um toque (consoante a configuração do sistema),
- através da iluminação dos díodos das teclas de captura de linha e/ou ,
- através de um ícone que surge nos contadores das chamadas (consultar capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Contadores de chamadas*).

O campo de processamento das chamadas disponibiliza informações sobre o tipo (ou mesmo sobre o correspondente) da chamada (consultar capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Campos de processamento das chamadas*).

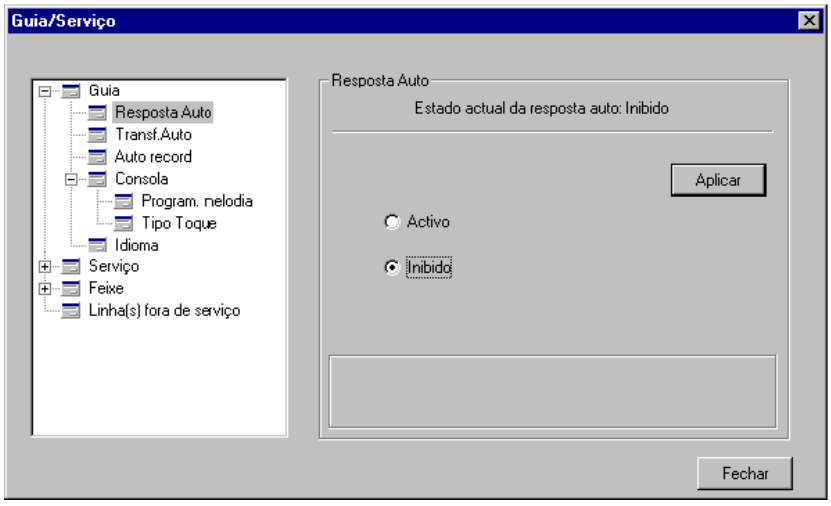
Para atender uma chamada assim que esta chega, premir a tecla (ou fazer duplo clique na chamada).

Para libertar a comunicação, premir a tecla .

2.6.1 Selecção do tipo de resposta: automática ou manual

Este modo de funcionamento permite ligar automaticamente a consola a qualquer chamada recebida ou a qualquer chamada em espera.

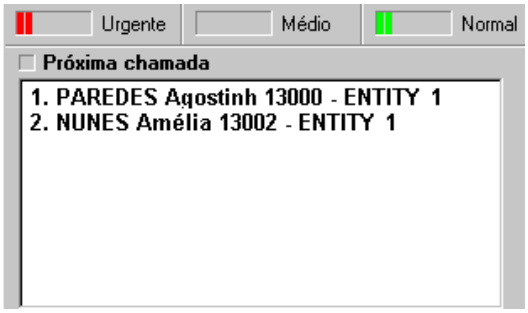
1. No menu **Extensão**, seleccionar a opção **Modo Guia** ou premir a tecla F11 do teclado.
2. Fazer duplo clique em Resposta auto ou clicar em Resposta auto antes de premir a tecla Enter do teclado.



3. Seleccionar Activado para activar a resposta automática da consola às chamadas a entrar.
   Seleccionar Desactivado para responder manualmente às chamadas.
4. Seleccionar **Aplicar** para gravar a alteração.
5. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

2.6.2 Seleccionar a chamada que será atendida em primeiro lugar

Todas as chamadas recebidas são visualizadas no campo de processamento das chamadas. Quando são apresentadas várias chamadas, é possível responder primeiro a uma determinada chamada.



A chamada pode ser seleccionada a partir de qualquer uma das listas apresentadas nos campos de processamento das chamadas.

Se a lista não estiver visível no ecrã:

- premir simultaneamente a tecla Shift e a tecla para visualizar a lista das chamadas a entra,
- ou premir simultaneamente a tecla Shift e a tecla para visualizar a lista das chamadas em espera.

  Nota: a lista das chamadas em espera é visualizada de acordo com a configuração do sistema.

É seleccionada a primeira chamada, por predefinição. Caso seja necessário, utilizar as teclas **PgUp** et **PgDn** para visualizar a chamada a atender em primeiro lugar.

Para responder à chamada, fazer duplo clique na sua designação ou utilizar o teclado da seguinte forma:

1. Seleccionar a chamada.
2. Premir a tecla Enter ou a tecla correspondente ao número de ordem da chamada na lista.

2.6.3 Resposta a uma chamada interna

Proceder como indicado *§ 2.6 : Resposta às chamadas*.

Se se tratar de uma chamada para o grupo de operadoras (quando há várias operadoras a processar as chamadas numa única instalação), a tecla acende-se.

Para responder à chamada:

- premir a tecla (que permite responder em primeiro lugar às chamadas de grupo),

- ou premir a tecla .

2.6.4 Resposta a uma chamada externa

Proceder como indicado *§ 2.6 : Resposta às chamadas*.

2.6.5 A operadora não atende logo

Se a operadora não atender logo, a chamada passa para espera média e, em seguida, urgente (consultar capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Contadores de chamadas*).

A consola assinala a chamada em espera urgente através de:

- um toque na consola da operadora,
- o díodo da tecla de obtenção de linha acende-se,
- a visualização da indicação **Chamada em espera** no campo das chamadas seguintes,
- o valor do contador aumenta.

Se a operadora continuar a não atender, o sistema considera-a ausente. O ícone é substituído pelo ícone na barra de estado.

As chamadas recebidas são, então, processadas como se a consola estivesse em modo nocturno.

Para voltar a activar a consola, proceder da seguinte forma *§ 2.2 : Activação da consola*.

2.7 Colocação de uma chamada em espera

Utilizar a tecla para colocar uma chamada em espera. O contador de chamadas aumenta automaticamente. O correspondente ouve a música de espera ou o sinal equivalente.

Se a consola da operadora não estiver impedida e a chamada não for capturada antes do fim da temporização, o toque é activado para indicar que a chamada está em remarcação. O contador de esperas passa para Urgente.

Para capturar a primeira chamada colocada em espera, premir a tecla .

Para capturar outra chamada colocada em espera, proceder da seguinte forma *§ 2.6.2 : Seleccionar a chamada que será atendida em primeiro lugar*.

2.8 Função Bis: remarcar um número

A função Bis permite remarcar um número para o qual se tenha telefonado antes.

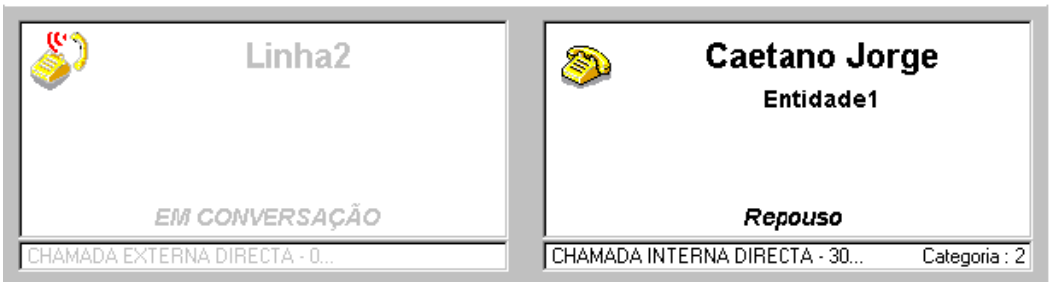
1. No menu **Operador**, seleccionar a opção **Remarcar Bis** ou premir a tecla
2. Na lista apresentada, seleccionar um dos 10 últimos correspondentes para o qual se telefonou.
3. Fazer duplo clique nesse nome ou clicar em **Remarcar** para marcar esse número.

2.9 Chamada em espera

A chamada em espera é activada quando a consola já atendeu uma primeira chamada.

Marcar um número no painel numérico do teclado ou utilizar outro método (consultar *§ 2.3 : Métodos para marcar um número*) para telefonar para um segundo correspondente.

A primeira chamada está em curso e a segunda chamada (se se tratar de uma chamada interna) está reservada (consultar *§ 2.4.1 : Reserva (bloqueio) do telefone interno*).



Utilizar as teclas:

- para telefonar para um segundo correspondente,
- para anular a chamada em espera e retomar a chamada principal,
- para transferir a chamada principal para a segunda chamada,
- para libertar a chamada em curso e a reserva do segundo correspondente (se for interno).

Na parte de baixo do ecrã, utilizar as teclas:

Chamada de resposta	para activar um pedido de chamada de resposta para o telefone do segundo correspondente.
Mensagem texto	para deixar uma mini-mensagem no telefone do segundo correspondente.

2.10 Alternar

O Alternar permite passar rapidamente de um correspondente para outro, quando há uma chamada em espera.

1. Premir a tecla . O primeiro correspondente é colocado em espera. O segundo já foi atendido pela consola.

2. Premir novamente a tecla para colocar o segundo correspondente em espera. O primeiro correspondente já foi atendido pela consola.

Esta operação pode ser repetida tantas vezes quantas as necessárias.

2.11 Intrusão

A intrusão permite à operadora intervir numa conversa entre dois utilizadores.

Depois da marcação, a consola indica que o telefone do correspondente está impedido.

Na parte de baixo do ecrã, a tecla de função ✓ **Interv** permite efectuar uma intrusão na conversa. Premir essa tecla ou a tecla S correspondente no teclado MAC.

A tecla ✓ **Interv** torna-se ✗ **Interv**. Os dois correspondentes são avisados da presença da operadora por um bip sonoro.

Para cessar a intrusão, premir a tecla ✗ **Interv** ou a tecla S correspondente no teclado MAC.

2.12 Transferência (reencaminhamento) de chamada

A consola está em ligação com um utilizador (interno ou externo). Para transferir uma chamada para um correspondente, utilizar a função de chamada em espera (consultar *§ 2.9 : Chamada em espera*).

Nota: para uma chamada externa efectuada pela operadora e transferida para um telefone interno, as taxas são imputadas à consola de operadora, quando esta é o último elemento implicado numa comunicação (em caso de falta de resposta a uma transferência, por exemplo).

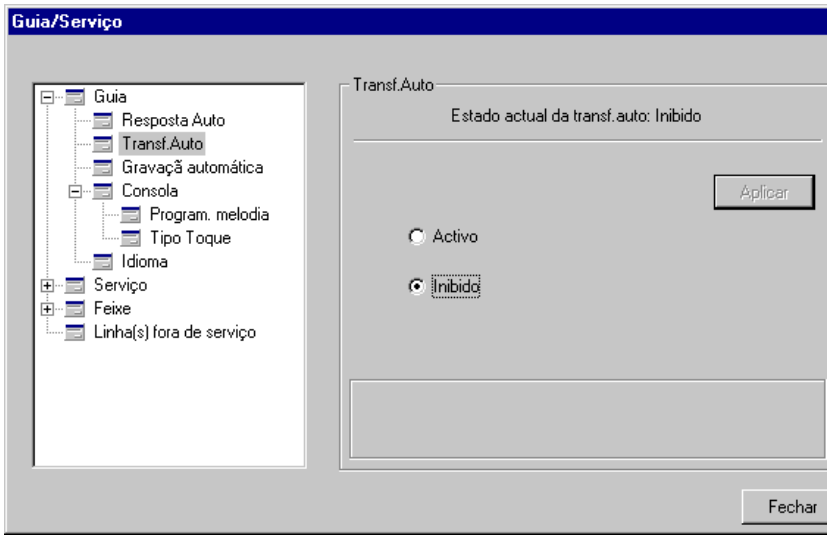
A partir deste estado, são apresentadas duas possibilidades:

- transferir directamente a chamada (reencaminhamento sem apresentação),
- apresentar oralmente a chamada ao segundo correspondente antes de a transferir (reencaminhamento com apresentação).

2.12.1 Selecção do tipo de transferência: automática ou manual

A transferência automática permite transferir uma chamada para um utilizador disponível, logo após a marcação do utilizador, sem serem necessárias outras manipulações.

1. No menu **Extensão**, seleccionar a opção **Modo Guia** ou premir a tecla F11 do teclado.
2. Fazer duplo clique em Transferência auto ou clicar em Transferência auto antes de premir a tecla Enter do teclado.

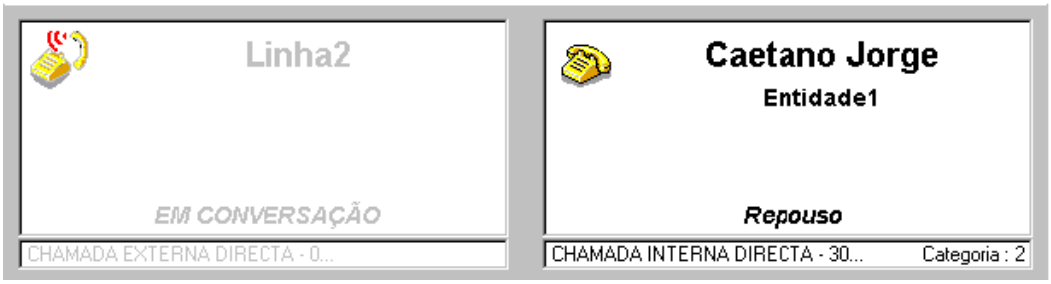


3. Seleccionar Activado para activar a transferência automática.
   Seleccionar Desactivado para desactivar a transferência automática.
4. Seleccionar **Aplicar** para gravar a alteração.
5. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

Se a consola estiver configurada para transferir automaticamente as chamadas, uma determinada chamada em curso pode ser transferida manualmente:

1. Em comunicação com o primeiro correspondente clicar em **Auto Trans** (ou premir a tecla S correspondente do teclado MAC).
2. Marcar o número do segundo correspondente.
3. Iniciar a marcação.
4. Apresentar a chamada antes de premir a tecla .

2.12.2 Transferência manual sem apresentação



Premir a tecla . Os dois correspondentes estão em comunicação e a consola de operadora fica disponível.

Este tipo de transferência tanto pode ser efectuado num telefone livre como num telefone impedido. Se o telefone do destinatário da transferência não atender a chamada após um determinado tempo, a chamada será reencaminhada para a consola da operadora.

2.12.3 Transferência manual com apresentação

Em comunicação com um correspondente:

1. Premir a tecla . Este correspondente é colocado em espera.
2. Telefonar ao segundo correspondente.
3. Apresentar a chamada e, em seguida, premir a tecla . Os dois correspondentes estão em comunicação e a consola de operadora fica disponível.

2.13 Transferência para uma conferência previamente marcada

A operadora (que não pode participar numa conferência programada) pode adicionar um correspondente, se o circuito de conferência não estiver saturado. A operadora também pode reservar um circuito de conferência para adicionar os vários participantes (29 no máximo) à conferência previamente marcada (também designada por conferência a N).

Durante as operações de reencaminhamento para uma conferência, a operadora deixa de poder atender as chamadas internas ou externas. Em contrapartida, os contadores de esperas normais e urgentes são actualizados pelas chamadas a entrar.

Se um correspondente externo estiver sozinho na conferência, após uma temporização, é reencaminhado para a consola da operadora. Por outro lado, se outro correspondente se juntar à conferência, a temporização é anulada e a conferência iniciada.

2.13.1 Inserção do primeiro correspondente

Em comunicação:

1. Premir o botão **ConfProg** (ou premir a tecla S correspondente no teclado MAC).
2. Introduzir o código atribuído à conferência. O primeiro participante é ligado. Enquanto for o único, ouve a música de espera ou o sinal correspondente.

2.13.2 Introdução de outros participantes

Com o circuito de conferência ainda reservado, a operadora marca em espera o número do participante seguinte e activa a sua chamada.

Após resposta do utilizador, premir a tecla **CfProg** para ligar este correspondente à conferência.

Repetir a mesma operação para os seguintes participantes.

2.13.3 Inserção numa conferência em curso

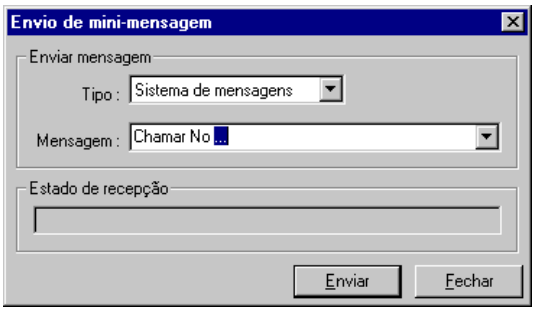
Para inserir outros participantes numa conferência em curso, proceder da seguinte forma *§ 2.13.1 : Inserção do primeiro correspondente*.

2.14 Mini-mensagem

A consola de operadora pode enviar mini-mensagens (mensagens de tipo texto) a todos os telefones internos autorizados, equipados com um teclado alfanumérico.

Para enviar uma mini-mensagem:

1. Marcar o número do telefone interno. O telefone está reservado (consultar *§ 2.4.1 : Reserva (bloqueio) do telefone interno*).
2. Premir a tecla de função **Mensagem texto** (ou premir a tecla S correspondente no teclado MAC).



3. No campo **Tipo**, seleccionar **Mensagens do sistema** para enviar uma mensagem pré-gravada para o OmniPCX ou seleccionar **Mensagens de operadora** para enviar uma mensagem programada para a consola (consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Criação de mini-mensagens antecipadamente*).
4. Seleccionar a mensagem a enviar ou escrever uma mensagem no teclado. Para enviar uma mensagem que não esteja programada, escrevê-la directamente em vez da mensagem apresentada.

   Nota: o número total de caracteres da mensagem não pode exceder 127 caracteres.
5. Clicar em **Enviar**.
6. O campo **Estado de recepção** indica se a mensagem chegou bem.

Capítulo

3 *Serviços auxiliares*

3.1 Generalidades

Este capítulo apresenta:

- as funções adicionais apresentadas nas teclas S (da janela e do teclado MAC),
- o funcionamento das teclas previamente programadas pelo administrador do sistema.

3.2 Teclas S

Durante o processamento da chamada, as funções adicionais (apresentadas nas teclas S) permitem efectuar as seguintes operações:

Nota: as teclas *permitem mudar de página.*

3.2.1 Chamada encadeada

Reencaminhamento com saída encadeada.

O reencaminhamento com saída encadeada permite à operadora transferir para um telefone interno uma comunicação para o exterior. O correspondente externo é reencaminhado para consola da operadora, assim que o utilizador interno desligar.

A mesma chamada pode, então, ser reencaminhada sucessivamente para vários telefones.

3.2.2 Chamada sujeita a taxação

Reencaminhamento com saída sujeita a taxação.

Quando é efectuado um reencaminhamento de uma comunicação externa para um utilizador interno, a saída sujeita a taxação activa a remarcação da consola da operadora, quando o correspondente interno desliga. A resposta produz a exibição da identidade do telefone em questão e do número de impulsos aplicados ao mesmo.

3.2.3 Controlo Liberta.

Reencaminhamento com saída com controlo de libertação

Quando é efectuado o reencaminhamento de uma comunicação externa para uma extensão interna ocupada, a operadora pode pôr a chamada em espera com controlo de libertação. Quando o utilizador interno desliga, apesar de o seu telefone não ter tocado, a comunicação externa volta para a consola da operadora. A operadora pode então reencaminhá-la para o utilizador em questão.

3.2.4 Reencaminhamento para outros...

Reencaminhamento entre operadoras.

A operadora pode reencaminhar uma chamada interna ou externa para outra operadora (ou grupo de operadoras) cuja consola esteja activa e disponível. Assim, a operadora pode reencaminhar sucessivamente a mesma chamada para várias extensões.

3.2.5 Fv/Q23

Frequência vocal/Q23.

Também denominada transparência da marcação ou sobrenumeração (DTMF), esta função permite voltar a emitir para a linha uma marcação adicional para o mesmo correspondente.

3.2.6 Gravar

Gravação da comunicação em curso.

Para terminar a gravação, premir novamente a tecla **Gravar**.

3.2.7 Impuls

Emissão de uma marcação por impulsos decádicos para transmitir um número ao correspondente em curso.

3.2.8 Puls

Emissão de um impulso calibrado, também designado por corte ou flashing.

Esta funcionalidade permite activar um serviço no telefone do destinatário de uma chamada (para outro PCX ou qualquer outro sistema de comunicação compatível flash). Tal é utilizado para:

- emitir números adicionais,
- restabelecer um serviço (uma operadora remota, por exemplo).

3.2.9 Auto Trans

Remoção da transferência automática para uma chamada particular (consultar capítulo *Utilização da consola de operadora - § Selecção do tipo de transferência: automática ou manual*).

3.2.10 Malicio

Chamada maliciosa (não disponível nos Estados Unidos).

Informar o administrador do sistema de uma chamada maliciosa, se se tratar de uma chamada interna, e o operador telefónico se for uma chamada externa.

Nota: para que as chamadas externas sejam assinaladas como maliciosas, fazer uma assinatura junto do operador telefónico.

3.3 Teclas programáveis

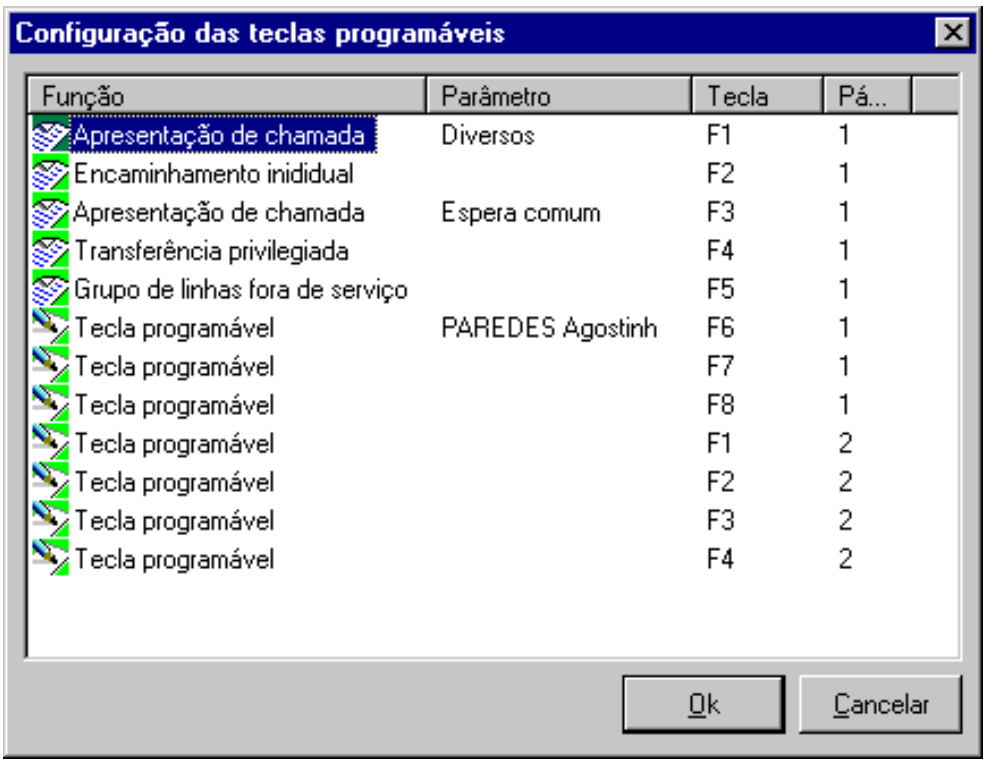
As teclas programáveis podem ser programadas pela operadora (consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Teclas programáveis*). Estas teclas também podem ser previamente programadas pelo administrador do sistema.

Nota: uma consola não tem forçosamente todas as teclas aqui apresentadas. Contactar o administrador do sistema para uma configuração adicional ou para mais informações.

Para conhecer as funcionalidades das teclas pré-programadas, premir o botão direito do rato na janela Teclas programáveis (consultar capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Teclas programáveis*).

Esta caixa de diálogo permite seleccionar uma tecla a partir da lista das teclas programáveis, programar o tipo de elemento associado e definir comentários.

Exemplo:



3.3.1 Apresentação de chamada

Esta função permite atribuir o modo de funcionamento das filas de espera. Uma ou várias correntes de tráfego podem ser associadas a uma ou mais teclas. Ao premir uma tecla, a operadora captura a chamada em espera com maior prioridade entre a(s) corrente(s) de tráfego atribuída(s) à tecla.

O administrador do sistema pode configurar várias teclas de apresentação para apresentar apenas as chamadas:

- Não SDA entidades (chamada feixe quaisquer entidades),
- Pública entidades (chamada pública SDA quaisquer entidades),
- Privada entidades (privada SDA/interna quaisquer entidades),
- Deb SDA entidades (chamada SDA não rep quaisquer entidades)
- Chamadas internas (rede privada),
- Chamadas externas (rede pública),
- VIP (pessoa muito importante),
- VIP2,
- Remarcação (da operadora),
- Transferência inter. ope (entre operadoras),
- Outros (vários),
- Espera geral,
- Chamada encadeada,
- Saída taxada,
- Chamada individual.

A tecla 1 encontra-se pré-programada por predefinição: tecla de apresentação de chamada (Vários). Esta não pode ser alterada. Assim, a operadora pode capturar a chamada em espera com maior prioridade das que provêm da(s) corrente(s) de tráfego com um correspondente externo (chamada externa, chamada de resposta, retorno de encadeamento, etc.).

3.3.2 Supervisão do número de lista telefónica

Premir a tecla para activar o bloqueio do telefone interno supervisionado.

A operadora pode configurar um ícone de supervisão (consultar capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Ícones de supervisão*) para que este indique, em tempo real, o estado do telefone supervisionado (consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Ícones de supervisão*).

3.3.3 Número abreviado

Premir a tecla para marcar o número correspondente.

A operadora também pode configurar uma tecla com um número abreviado.

3.3.4 Reencaminhamento individual

O reencaminhamento individual permite ao operador reencaminhar uma chamada externa (supervisionada) sem que esta seja colocada em espera.

3.3.5 Transferência rede/rede

Esta funcionalidade serve para interligar dois correspondentes externos através da instalação, com a possibilidade de libertar a ligação.

Após uma chamada recebida, a operadora inicia uma chamada para um correspondente e entra em comunicação. Ao premir a tecla, as 2 junções são colocadas em ligação e a supervisão é activada.

Se premir novamente a tecla, a operadora intervém. Se premir novamente a tecla, a operadora deixa de intervir e a supervisão é reiniciada.

3.3.6 Supervisão de feixe

Esta função permite à operadora supervisionar a ocupação de um feixe. Em caso de junções ainda livres, premir essa tecla corresponde a uma captura simples, sem marcação de uma junção externa do feixe supervisionado.

A operadora pode configurar um ícone de supervisão (consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Ícones de supervisão*) para que este indique, em tempo real, o estado do feixe supervisionado.

3.3.7 Supervisão de junção fora de serviço

Esta função destina-se a alertar a operadora para o mau funcionamento de uma junção (sem sinal, quando a captura é efectuada). Ao premir a tecla, o visor indica o número da(s) terminação(ções) com defeito.

A terminação pode estar isolada do feixe (consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Colocação de uma linha externa com defeito fora de serviço*).

A operadora pode configurar um ícone de supervisão (consultar capítulo *Gestão a partir da consola de operadora - § Ícones de supervisão*) para que este indique, em tempo real, o estado do feixe supervisionado.

3.3.8 Espera individual

A espera individual coloca em espera, num circuito específico, um correspondente externo a sair ou a entrar. Ao premir a tecla, o correspondente é ligado a esse circuito individual ligado à música de espera.

Podem ser programadas várias teclas em espera individual, consoante as dimensões da instalação.

A captura do correspondente só pode ser efectuada a partir da posição inactiva. Se a consola passar para modo inactivo, as chamadas em espera são redistribuídas após temporização.

3.3.9 Transferência com privilégio

Esta função permite à operadora transferir uma junção de saída externa para um telefone, se o prefixo de captura directa correspondente estiver programado nessa tecla. Em seguida, o utilizador marca o número do correspondente externo, tal como a partir de uma chamada em captura directa normal.

Capítulo

4 *Gestão a partir da consola de operadora*

4.1 Código secreto da consola

O administrador do sistema pode autorizar, proibir ou controlar o acesso a vários serviços, através de um código secreto (nomeadamente, a activação do equipamento, consultar capítulo *Utilização da consola de operadora - § Activação da consola*).

Só o administrador do sistema pode alterar o código secreto da consola.

Algumas funções só podem ser acedidas após introdução do código da consola. O ícone assinala as funções que necessitam desse código.

Assim que a operadora solicita o acesso ao serviço configurado pelo administrador **Autorizado com código da operadora**, é visualizada uma janela onde é solicitada a palavra-passe.

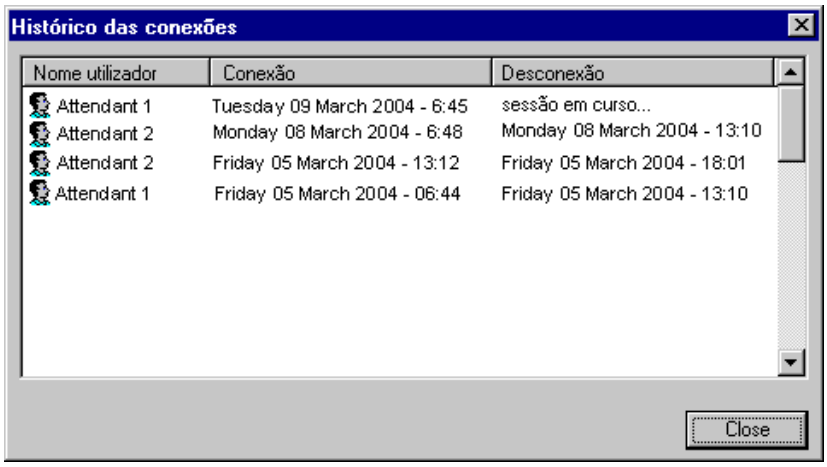
Uma caixa de diálogo solicita a introdução da palavra-passe. Se esta estiver correcta, a função é automaticamente activada.

As funções inacessíveis são assinaladas através do ícone .

4.2 Histórico das ligações

Quando a consola de um computador é partilhada por várias operadoras, pode ser útil verificar o histórico das últimas ligações.

No menu **Opção**, seleccionar **Histórico dos utilizadores...**.



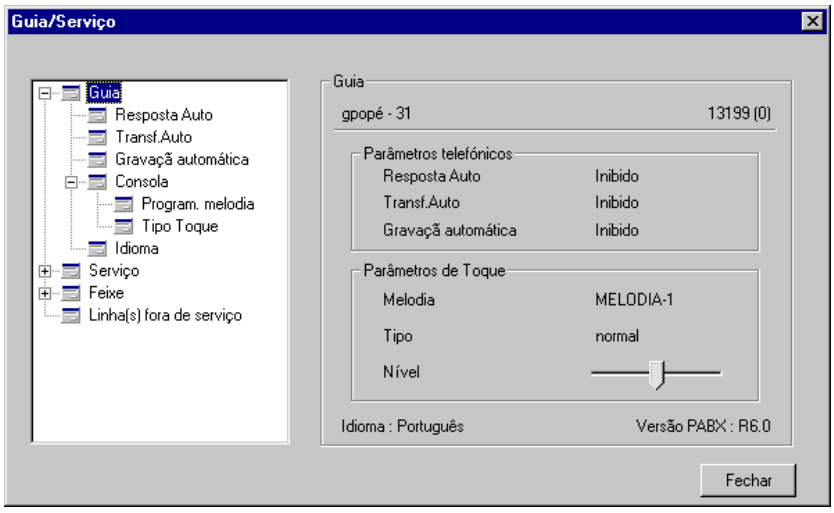
A janela indica o nome do utilizador do computador e as datas e horas de início e de fim de ligação numa sessão da consola **4059**.

Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.3 Ergonomia do equipamento

É possível configurar (e verificar) a ergonomia da consola. No menu **Extensão**, seleccionar a opção **Modo Guia** ou premir a tecla F11 do teclado.

Exemplo:

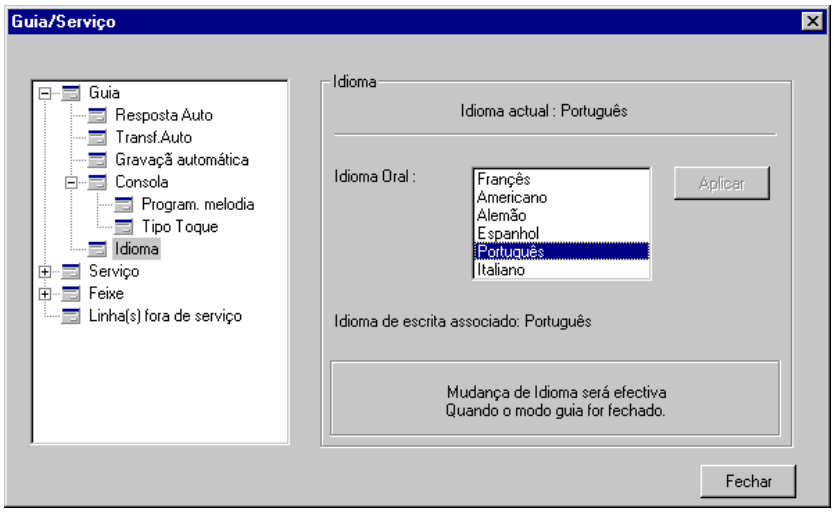


Todas as alterações aqui descritas são imediatamente tidas em conta. Não é necessário reiniciar a aplicação.

4.3.1 Selecção do idioma

O administrador do sistema selecciona os idiomas disponíveis para toda a instalação. Para que a operadora tenha acesso a um determinado idioma, a sua selecção deve corresponder a um dos idiomas programados pelo administrador.

1. No menu **Extensão**, seleccionar a opção **Modo Guia** ou premir a tecla F11 do teclado.
2. Fazer duplo clique em Idioma ou clicar em Idioma antes de premir a tecla Enter do teclado.

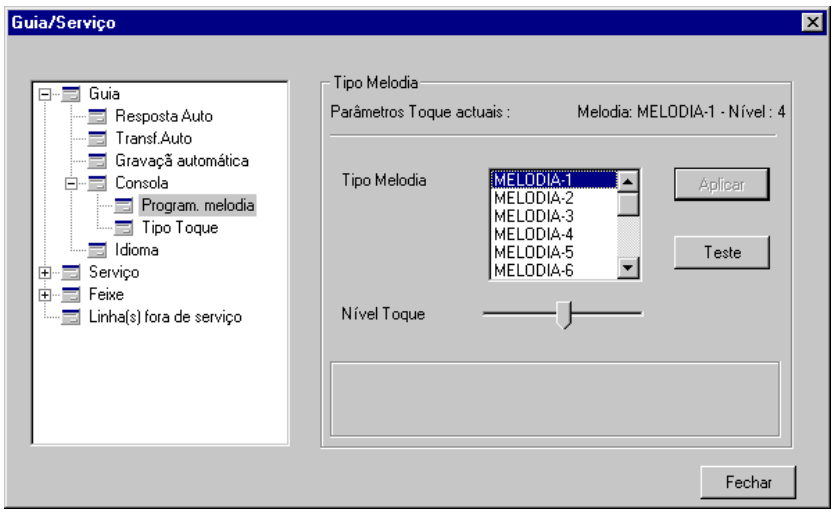


3. Seleccionar o idioma a utilizar.
4. Seleccionar **Aplicar** para gravar a alteração.
5. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.3.2 Toque - melodia - ajuste do volume

A melodia do toque de chamada da consola da operadora pode ser seleccionada a partir das 16 melodias disponíveis. Cada uma das melodias pode ser programada em 7 níveis de volume.

1. No menu **Extensão**, seleccionar a opção **Modo Guia** ou premir a tecla F11 do teclado.
2. Clicar em Consola e, em seguida, fazer duplo clique em Prog. melodia ou clicar em Prog. melodia antes de premir a tecla Enter do teclado.



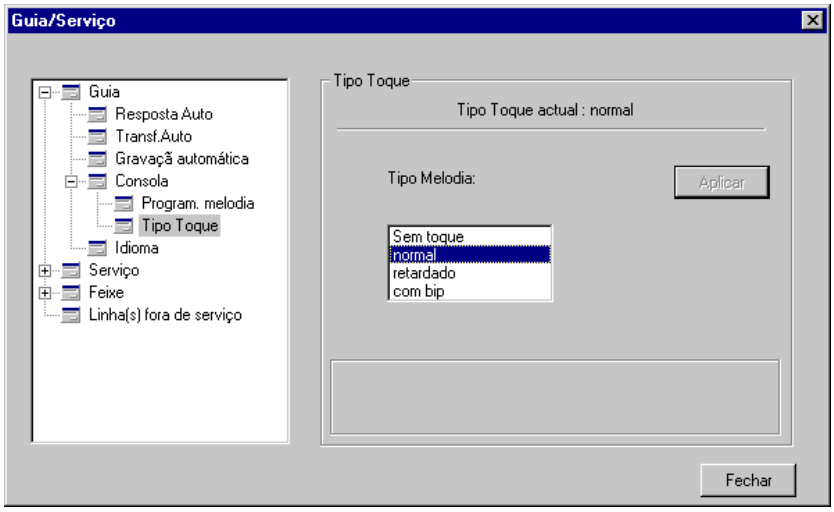
3. Seleccionar a melodia a utilizar.
4. Ajustar o volume da melodia deslocando, para tal, o cursor correspondente.

5. Para ouvir o novo toque, clicar em **Teste**.
6. Seleccionar **Aplicar** para gravar a alteração.
7. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.3.3 Toque - presença ou ausência

Por predefinição, o toque da consola da operadora encontra-se programado em modo normal: o toque é ouvido assim que a chamada entra na consola da operadora.

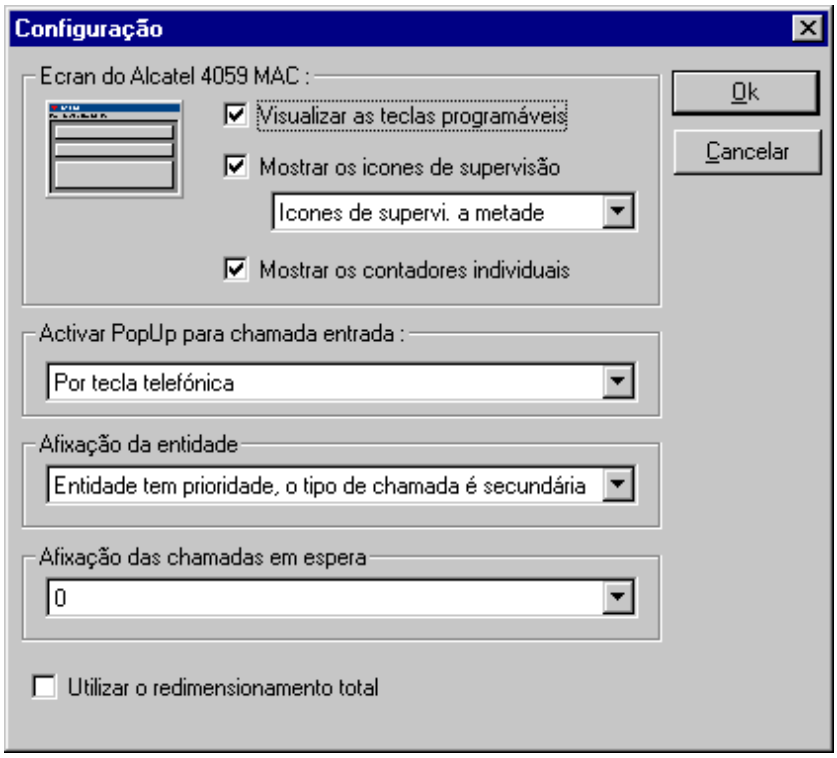
1. No menu **Extensão**, seleccionar a opção **Modo Guia** ou premir a tecla F11 do teclado.
2. Clicar em Consola e, em seguida, fazer duplo clique em Tipo de toque ou clicar em Tipo de toque antes de premir a tecla Enter do teclado.



3. Seleccionar o tipo de toque a utilizar.
4. Seleccionar **Aplicar** para gravar a alteração.
5. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.3.4 Aspecto e apresentação das janelas

- No menu **Ver**, seleccionar a opção **Configuração...**



Esta caixa de diálogo permite:

- visualizar ou não as teclas programáveis,
- visualizar ou não os ícones de supervisão,
- definir dois tamanhos para os ícones de supervisão, quando as teclas programáveis não são visualizadas,
- visualizar ou não os contadores individuais de espera,
- seleccionar o modo de activação **4059** quando o utilizador se encontra noutra aplicação:
  - **por transferência automática para o Alcatel 4059 MAC**: Assim que entra uma chamada, a consola é automaticamente activada, independentemente da aplicação utilizada no computador.
  - **Por tecla do telefone** : assim que entra uma chamada, transferi-la para a consola premindo, para tal, uma das teclas de telefonia do teclado.
  - **Pela tecla de mudança de aplicação** : assim que entra uma chamada, transferi-la para a consola premindo, para tal, a tecla de comutação do teclado.
- definir a ordem de prioridade de resposta às chamadas quando chegam chamadas de entidade e outras,
- alterar a disposição das várias janelas no ecrã, quando o modo **utilizar o redimensionamento total** se encontra seleccionado.

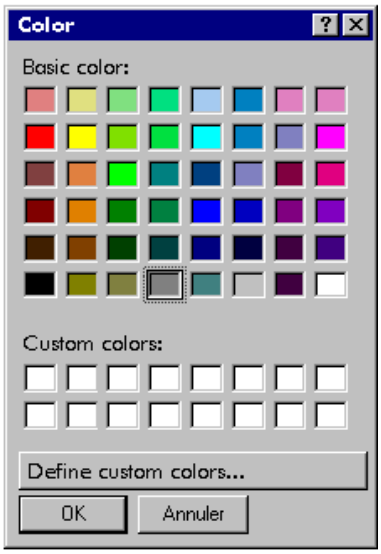
Clicar em **OK** para gravar as alterações e fechar a janela.

4.3.5 Visualização da data e da hora

1. No menu **Ver**, seleccionar a opção **Barra de estado**.
2. Se a data e a hora estiverem visíveis, desaparecem. No caso contrário, são visualizadas na parte de baixo da janela.

4.3.6 Cor do fundo

1. No menu **Ver**, seleccionar a opção **Cor do fundo...**



2. Seleccionar uma cor de base ou clicar em **Definir cores personalizadas**.
3. A cor seleccionada, clicar em **OK**.

4.4 Programação da lista de contactos individual

A operadora dispõe de uma lista de contactos individual, que pode ser configurada, além da lista telefónica do sistema e de eventuais listas telefónicas externas.

Esta lista de contactos pode conter até 3000 entradas.

Nota: a lista de contactos individual encontra-se no ficheiro Alcabc32/store.dat. Em caso de desinstalação da consola, esta é eliminada. Gravá-la antes de proceder a nova instalação.

Para aceder à lista de contactos da consola:

1. No menu **Operadora**, seleccionar a opção **Gravar e remarcar**.

2. Introduzir os apelidos, os nomes e o número da entrada da lista telefónica a gravar.
3. Clicar em **Adicionar**.

   Para alterar o apelido (o nome ou o número) de uma entrada da lista telefónica: fazer duplo clique no apelido para o voltar a escrever.

   Clicar em **Apagar** para apagar o apelido seleccionado da lista de contactos individual.

   Clicar em **Remarcar** para marcar o número do correspondente seleccionado e fechar a janela.

   Clicar em **Fechar** para fechar a janela sem remarcar o número.

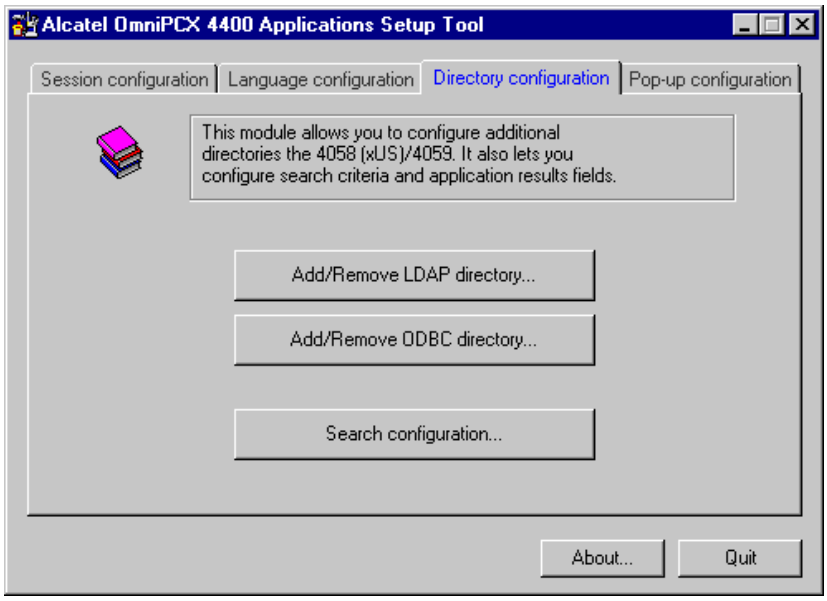
4.5 Configuração das listas telefónicas

4.5.1 Adicionar e configurar uma lista telefónica externa

A consola da operadora pode utilizar uma ou mais listas telefónicas externas (várias listas telefónicas ODBC e uma lista telefónica LDAP).

Para mais informações sobre a configuração de listas telefónicas externas, contactar o administrador do sistema.

No menu **Opções**, seleccionar **Lista telefónica**e, em seguida, **Configuração das listas telefónicas...**:


Alcatel OmniPCX 4400 Applications Setup Tool
Session configuration
Language configuration
Directory configuration
Pop-up configuration
This module allows you to configure additional directories the 4058 (xUS)/4059. It also lets you configure search criteria and application results fields.
Add/Remove LDAP directory...
Add/Remove ODBC directory...
Search configuration...
About...
Quit

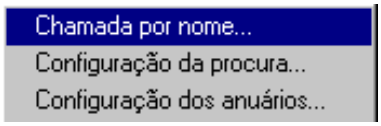
Esta caixa de diálogo permite programar os vários parâmetros de configuração das listas telefónicas:

- **Adicionar/Eliminar uma lista telefónica LDAP...** : para adicionar, alterar ou eliminar uma lista telefónica de tipo LDAP,
- **Adicionar/Eliminar uma lista telefónica ODBC...** : para adicionar, alterar ou eliminar uma ou mais listas telefónicas de tipo ODBC,
- **Configuração da pesquisa...**: para alterar os parâmetros das listas telefónicas LDAP e/ou ODBC existentes.

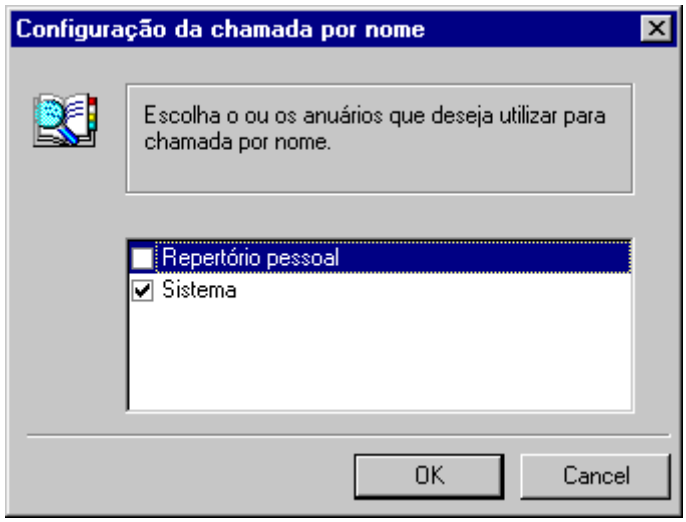
4.5.2 Selecção das listas telefónicas a utilizar para a chamada por nome

Esta opção permite definir as listas telefónicas utilizadas ao efectuar uma pesquisa através do teclado (consultar capítulo *Utilização da consola de operadora - § Chamada através do teclado*).

No menu **Opções**, seleccionar **Lista telefónica**e, em seguida, **Chamada por nome** :



Clicar em **Chamada por nome...**:



Clicar nas caixas de verificação a seleccionar para inserir ou eliminar a pesquisa de uma lista telefónica numa pesquisa por nome.

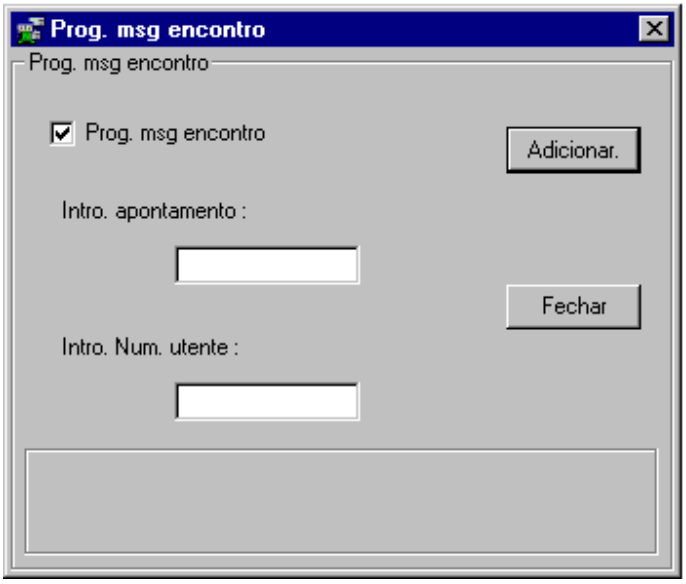
OK	Valida a selecção.
Cancelar	Anula a selecção e fecha a caixa de diálogo.

4.6 Programação de compromissos

A partir da consola da operadora, é possível programar avisos de compromissos nos telefones internos da instalação.

À hora prevista, o telefone interno toca e um guia de voz informa o utilizador que se trata de um aviso de compromisso.

No menu **Extensão**, clicar em **Prog. de compromissos...**:



1. Introduzir a hora no formato **HH:mm**.
2. Introduzir o número do telefone interno para o qual telefonar.
3. Clicar em **Adicionar**.

   Se não houver nenhum aviso programado para este utilizador, uma caixa de diálogo confirma que a programação foi efectuada. Caso contrário, uma caixa de diálogo indica que já existe um compromisso programado.

Para eliminar um compromisso programado na consola:

1. Anular a selecção da caixa de verificação Prog. de compromissos. .
2. Inserir o número do telefone interno do qual será eliminado o compromisso.
3. Clicar em **Apagar**.
4. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.7 Criação de mini-mensagens antecipadamente

A operadora pode enviar mini-mensagens (mensagens de texto) aos utilizadores internos. Por predefinição, é gravado um certo número de mensagens no sistema.

Para enviar uma mini-mensagem, consultar capítulo *Utilização da consola de operadora - § Mini-mensagem*.

Para criar antecipadamente mensagens e enviá-las apenas com um clique:

1. No menu **Opções**, seleccionar a opção **Mini-mensagens de operadoras**.

2. Introduzir até 127 caracteres para criar uma nova mensagem.
   Clicar em **Adicionar** para adicionar a mensagem à lista.
   Clicar em **Apagar** para apagar a mensagem seleccionada na lista.
   Clicar em **Fechar** para gravar e fechar a janela.

4.8 Atribuição das teclas programáveis e dos ícones de supervisão

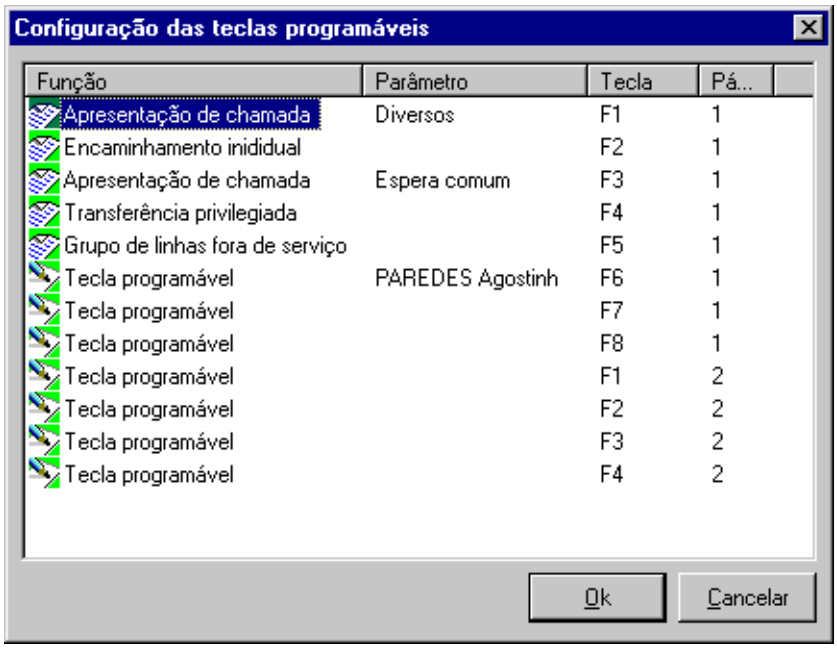
4.8.1 Teclas programáveis

As teclas programáveis (consultar capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Teclas programáveis*) são programadas pelo administrador do sistema (consultar capítulo *Serviços auxiliares - § Teclas programáveis*) e/ou pela operadora.

As teclas programadas pelo administrador não podem ser alteradas a partir da consola.

No menu **Opções**, clicar em **Teclas programáveis...** (ou colocar o cursor na janela das teclas programáveis, premir o botão direito do rato e seleccionar **Configuração**).

Exemplo:



Para alterar o conteúdo de uma tecla programável:

1. Seleccionar a tecla programável: uma caixa de verificação na parte de baixo da janela permite associar-lhe um número de telefone.
2. Introduzir o número a marcar, premindo essa tecla.
3. Confirmar a introdução clicando em **OK**.

   Se o número for reconhecido pela lista telefónica do sistema, a tecla apresenta o nome do correspondente.

Para sair do menu, premir o botão **Anular**.

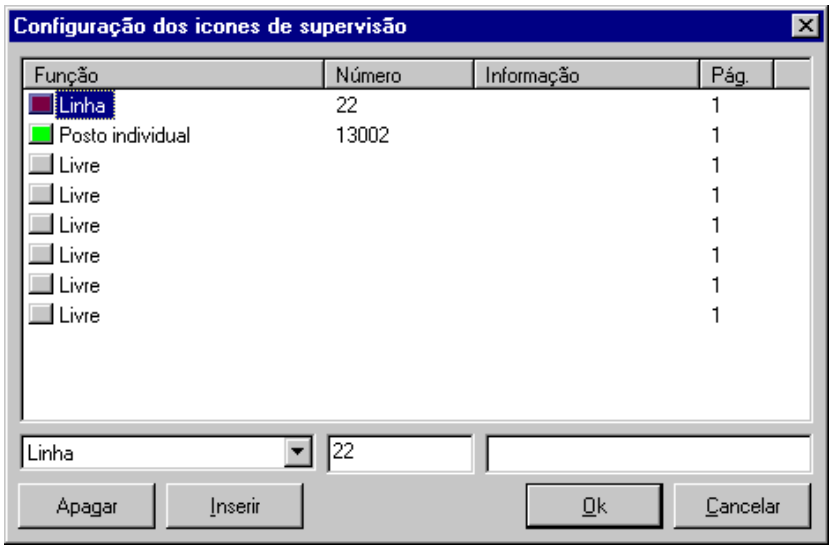
4.8.2 Ícones de supervisão

Os ícones de supervisão podem ser programados a partir da consola 4059 (o significado dos ícones é apresentado: capítulo *Introdução à consola de operadora 4059 - § Ícones de supervisão*).

A funcionar sem aplicação BLF, é possível programar até 8 ícones a partir da consola.

No menu **Opções**, clicar em **Campo dos ícones de supervisão...** (ou colocar o cursor na janela dos ícones de supervisão, premir o botão direito do rato e seleccionar **Configuração**).

Exemplo:



Para criar ou alterar o conteúdo de um ícone de supervisão:

1. Seleccionar o ícone a criar/alterar: os campos na parte de baixo da janela permitem configurar o ícone.
2. Seleccionar o tipo de supervisão (telefone individual, junção, feixe). A indicação Livre significa que o ícone ainda não foi configurado.
3. No campo seguinte, inserir o número do objecto a supervisionar.

   O terceiro campo (facultativo) permite introduzir informações complementares. Depois de introduzidas, as informações são visualizadas em vez do número inserido no segundo campo.
4. Se se tratar de um novo ícone, clicar sem **Inserir**. Caso contrário, clicar em **OK**.

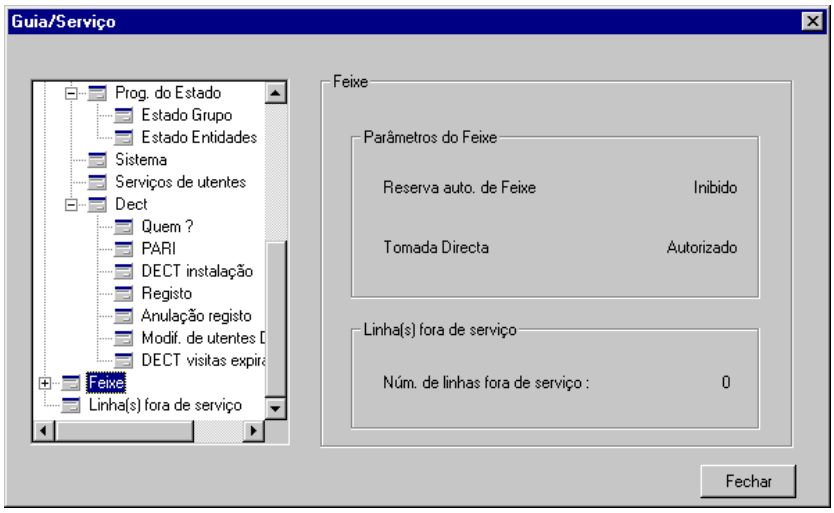
Para eliminar um ícone existente, seleccioná-lo na lista e, em seguida, clicar em **Apagar**.

Para sair do menu, clicar em **Anular**.

4.9 Reserva de feixe

A consola da operadora pode reservar um ou mais feixes (analógicas) para poder aceder sempre ao exterior.

No menu **Extensão**, seleccionar **Modo Serviço** (ou premir a tecla F10). Em seguida, fazer duplo clique em Feixes.



Esta opção permite:

- reservar um ou mais feixes para a consola (de modo a que a operadora possa telefonar para uma linha exterior, quando o número de linhas disponíveis está praticamente todo ocupado pelos telefones internos),
- reservar automaticamente um feixe (se um feixe estiver fora de serviço e, depois, for activado, a reserva permanece activa),
- a captura directa de um feixe (que impede que os utilizadores internos capturem o feixe).

4.9.1 Reserva de feixes

Esta janela permite visualizar o conjunto dos feixes. Cada um dos feixes da lista encontra-se descrito por:

- um indicador de reserva (se reservado apresenta um ícone, caso contrário, encontra-se em branco),
- o nome do feixe,
- um indicador de reserva automática ("sim" se o feixe puder ser reservado automaticamente, caso contrário, em branco).

Quando o utilizador selecciona um feixe, o nome do botão muda consoante o estado de reserva do feixe:

- Se o nome do botão for **Livre** , o feixe seleccionado é considerado reservado.
- Se o nome do botão for **Reservado** , o feixe seleccionado é considerado livre.

Para libertar ou reservar um feixe, a operadora tem de seleccionar o feixe e premir o botão **Livre** ou **Reservado** . A alteração é feita automaticamente.

4.9.2 Reserva automática de feixes

Esta janela permite activar ou desactivar a reserva automática. Se activada, a operadora reserva todos os feixes da instalação declarados como passíveis de serem reservados automaticamente.

Clicar em **Aplicar**.

4.9.3 Captura directa

Esta janela permite conceder, ou não, o acesso à rede pública a todos os telefones da instalação.

Clicar em **Aplicar**.

4.10 Alteração do estado das consolas do grupo de operadoras ou da entidade

O administrador do sistema configura os reencaminhamentos de chamadas para toda a instalação, em função de quatro estados (noite, dia, Reencaminhamento1, Reencaminhamento2).

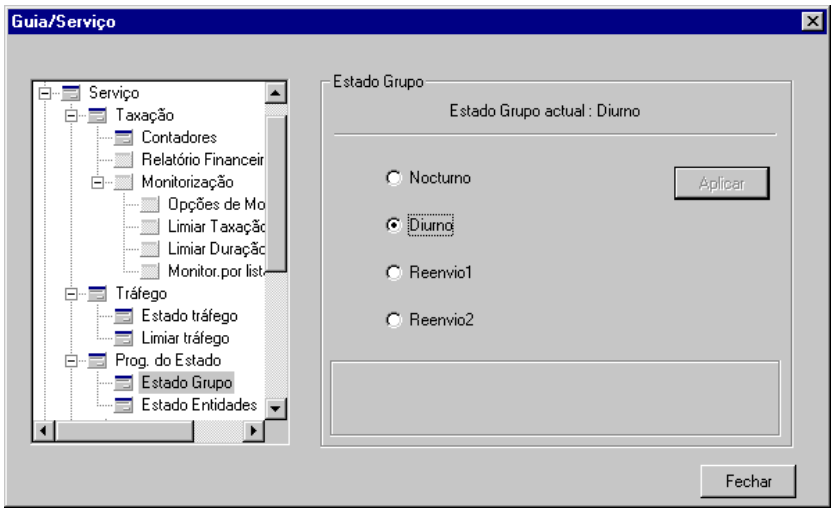
A consola da operadora permite alterar:

- o estado do grupo de operadoras a que pertence,
- o estado de uma ou mais entidades da instalação.

No menu **Extensão**, seleccionar **Modo Serviço** (ou premir a tecla F10). Seleccionar Programação do estado.

4.10.1 Programação do estado do grupo operadoras

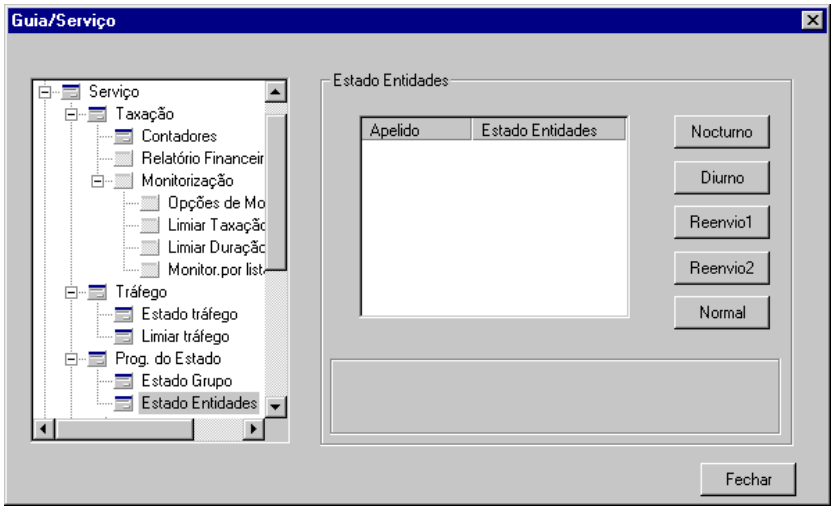
Na opção Programação do estado, seleccionar Estado do grupo.



1. Seleccionar uma das opções disponíveis.
2. Clicar em **Aplicar**.
3. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.10.2 Programação do estado de uma entidade

Na opção Programação do estado, seleccionar Estado da entidade.



1. Seleccionar a entidade a alterar.
2. Seleccionar uma das opções disponíveis.

   Nota: a opção Normal atribui à entidade o mesmo estado que o do grupo de operadoras.
3. Clicar em **Aplicar**.
4. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.11 Ajuda mútua entre as operadoras

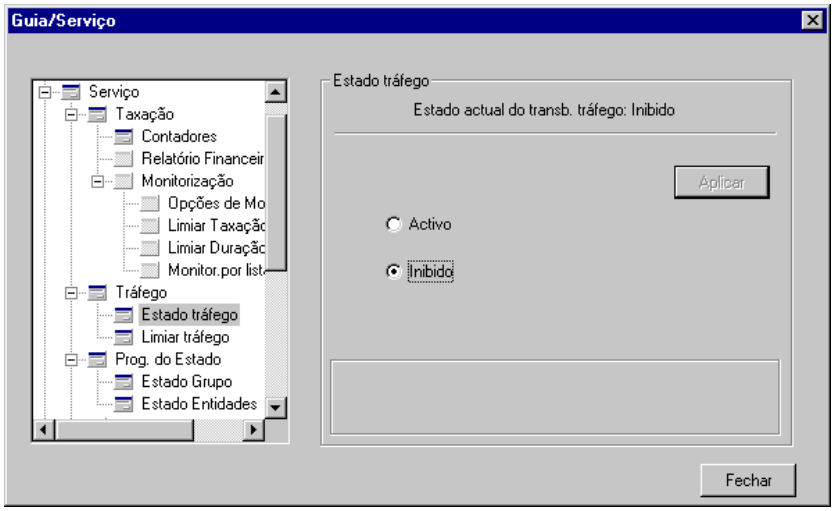
A função ajuda mútua entre as operadoras permite às outras operadoras tratar as chamadas a mais numa única consola.

A consola **4059** permite activar esta função e seleccionar o número de chamadas a partir do qual os transbordos para as outras operadoras ficam efectivos.

No menu **Extensão**, seleccionar **Modo Serviço** (ou premir a tecla F10). Seleccionar Tráfego.

4.11.1 Activação da ajuda mútua

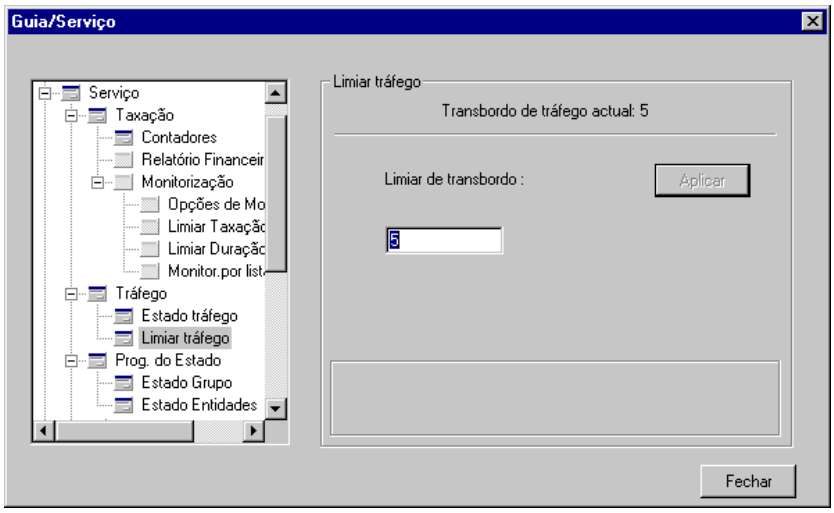
Na opção Tráfego, seleccionar Estado do tráfego.



1. Seleccionar **Activado** para activar a ajuda mútua entre operadoras.
   Seleccionar **Desactivado** para interromper os transbordos para outras operadoras.
2. Clicar em **Aplicar**.
3. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.11.2 Definição do limiar de entre ajuda

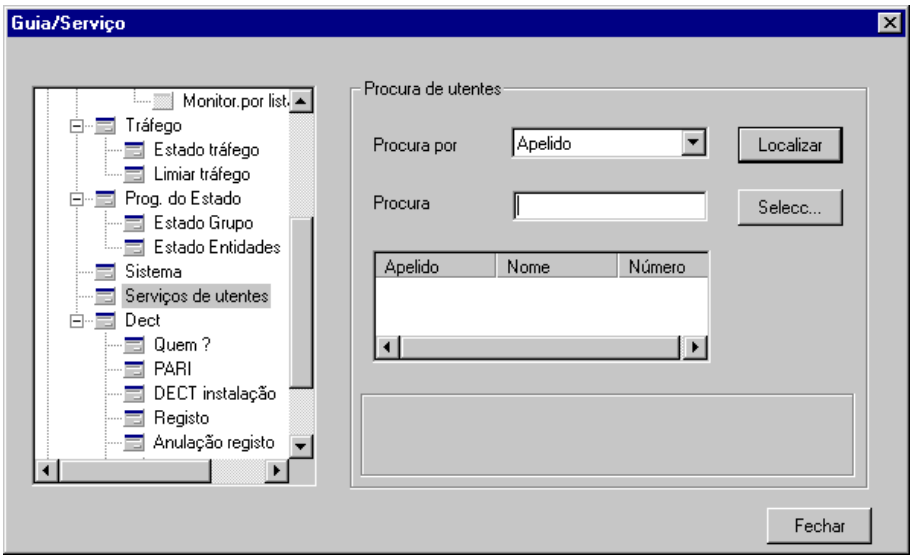
Na opção Tráfego, seleccionar Limiar do tráfego.



1. No campo Limiar de ajuda mútua, inserir o número de chamadas a partir do qual o transbordo para as outras operadoras fica activo.
2. Clicar em **Aplicar**.
3. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.12 Gestão dos utilizadores

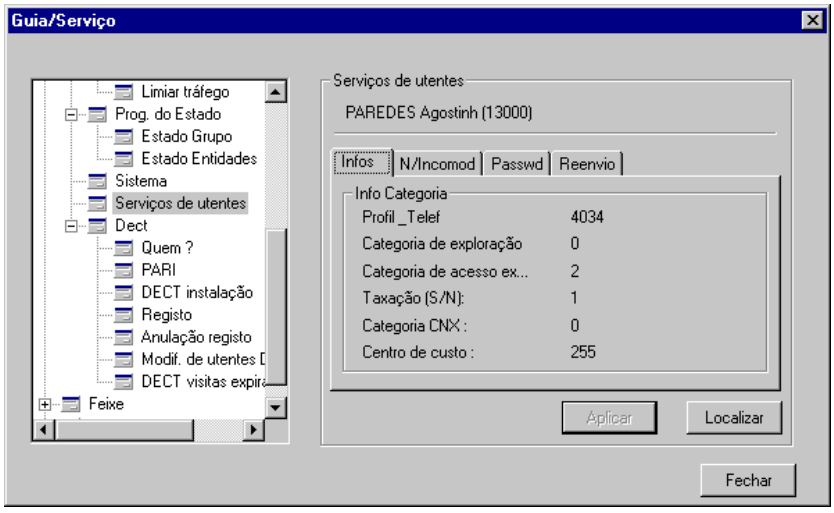
Um duplo clique nesta função faz com que se abra a seguinte janela:



1. Seleccionar o tipo de procura.
2. Inserir a informação a procurar
3. Clicar em **Procurar**.

É visualizada uma lista de utilizadores.

4. Seleccionar um utilizador.
5. Clicar em **Seleccionar**.



O nome e o número do utilizador surgem no canto superior direito.

6. Clicar num dos separadores para aceder ao serviço correspondente.

   As alterações introduzidas em cada serviço são activadas assim que a operadora seleccionar um novo serviço ou clicar em **Aplicar**.

   - **Informações**: apresenta informações sobre o utilizador, sobre o centro de custos, sobre a categoria de serviço, sobre os parâmetros de taxação, etc.
   - **NÃO INC.**: permite activar a função Não Incomodar no telefone do utilizador.
   - **Código**: permite alterar a palavra-passe do telefone do utilizador.
   - **Reencaminhamento**: permite programar determinados reencaminhamentos a partir do telefone do utilizador:
     - **sem reencaminhamento activo,**
     - **reencaminhamento imediato incondicional,**
     - **reencaminhamento quando impedido,**
     - **reencaminhamento quando ninguém atende,**
     - **Reencaminhamento quando impedido ou quando ninguém atende**

       Nota: as funções reencaminhamento linha principal e reencaminhamento linha secundária só estão disponíveis para os telefones multilinhas.

     Introduzir o número do telefone para o qual serão reencaminhadas as chamadas.

     Para eliminar um reencaminhamento, seleccionar **Sem reencaminhamento activo** na lista ou premir **RAZ**.

Clicar em **Aplicar** para validar as alterações.

Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.13 Taxação

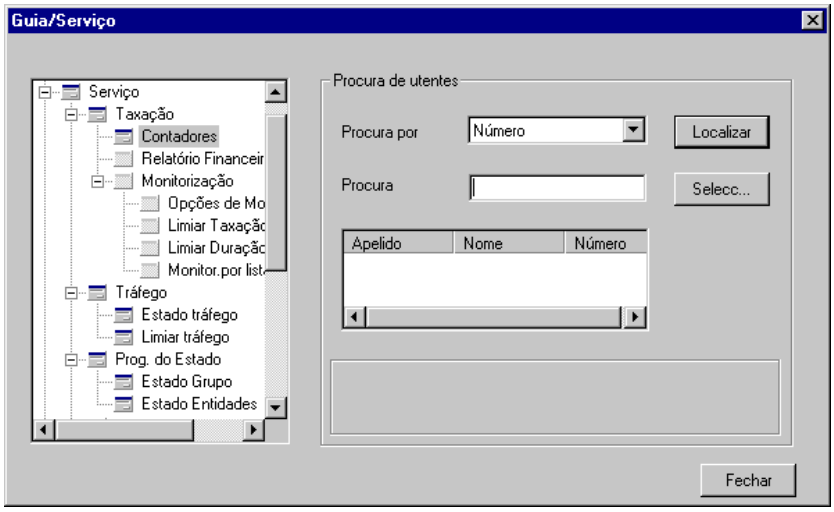
A configuração do controlo dos custos é da competência do administrador do sistema. Na consola **4059**, a função taxação permite configurar os contadores de taxas para os utilizadores, emitir um relatório financeiro e controlar as chamadas dos utilizadores.

No menu **Extensão**, seleccionar **Modo Serviço** (ou premir a tecla F10). Seleccionar Taxação.

4.13.1 Contador

O contador permite obter os custos das chamadas por telefone e por nó da instalação. Sendo estas informações de natureza delicada, é aconselhável que o seu acesso seja limitado, através de uma palavra-passe, pelo administrador do sistema.

Fazer duplo clique em Contador:



1. Seleccionar o tipo de procura (por nome ou por número).
2. Introduzir a informação a procurar (nome ou número do utilizador).
3. Clicar em **Procurar**.
   É visualizada uma lista de utilizadores.
4. Seleccionar um utilizador.
5. Clicar em **Seleccionar**.
6. Depois de obter as informações pretendidas, clicar em:
   - **RAZ** para repor os contadores a zeros.
   - **Retroceder** para voltar à janela anterior e efectuar nova procura.

4.13.2 Relatório financeiro

O relatório financeiro permite procurar e organizar dados de taxação dos utilizadores. Sendo estas informações de natureza delicada, é aconselhável que o seu acesso seja limitado, através de uma palavra-passe, pelo administrador do sistema.

Fazer duplo clique em Relatório financeiro.

Nos campos indicados, inserir a data de início e de fim do relatório a criar.

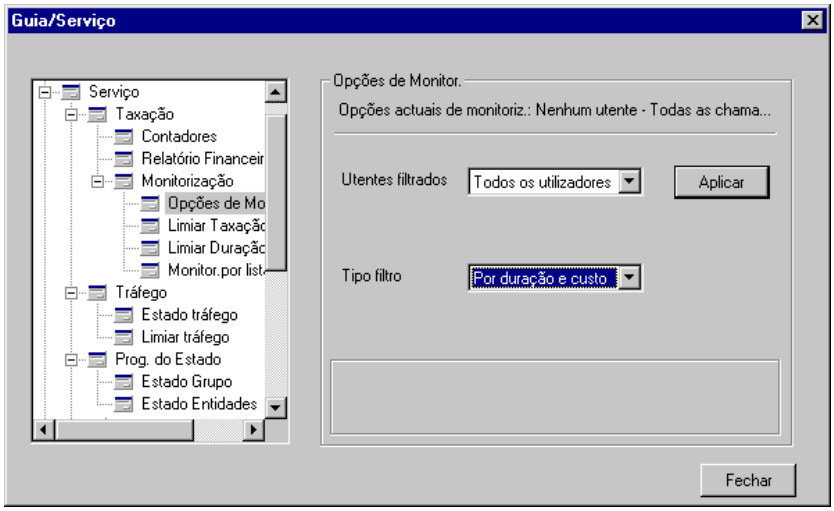
Clicar em **Imprimir** para imprimir o relatório.

4.13.3 Observação dos utilizadores

Esta função permite criar filtros, de modo a controlar os custos gerados por determinados telefones. O controlo é efectuado por utilizador ou por grupo de utilizadores. Determinadas chamadas privadas (que excedam uma duração x ou um custo y) também podem ser controladas.

4.13.3.1 Opções de observação

Fazer duplo clique em Opções de observação.



Para activar um filtro, seleccionar:

- **Nenhum utilizador**: não é controlado nenhum telefone interno.
- **Todos os utilizadores**: todos os utilizadores são controlados.
- **Utilizadores da lista**: são controlados os utilizadores da lista definida pela operadora.

Em seguida, seleccionar:

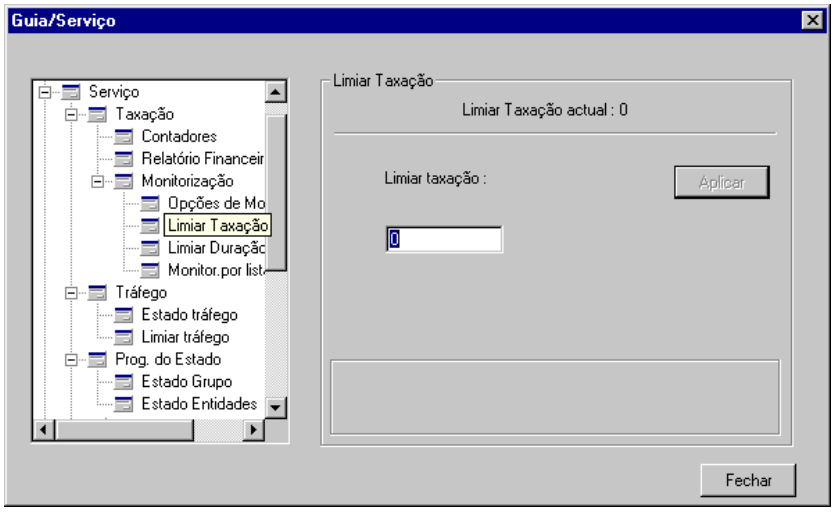
- **Por duração**: para controlar as chamadas em função do tempo de duração.
- **Por custo**: para controlar as chamadas em função do custo.

- **Por custo e duração**: para controlar as chamadas em função do custo e do tempo de duração.
- **Todas as chamadas**: para controlar todas as chamadas.

Validar as opções seleccionadas com o botão **Aplicar** .

4.13.3.2 Limiar de taxação

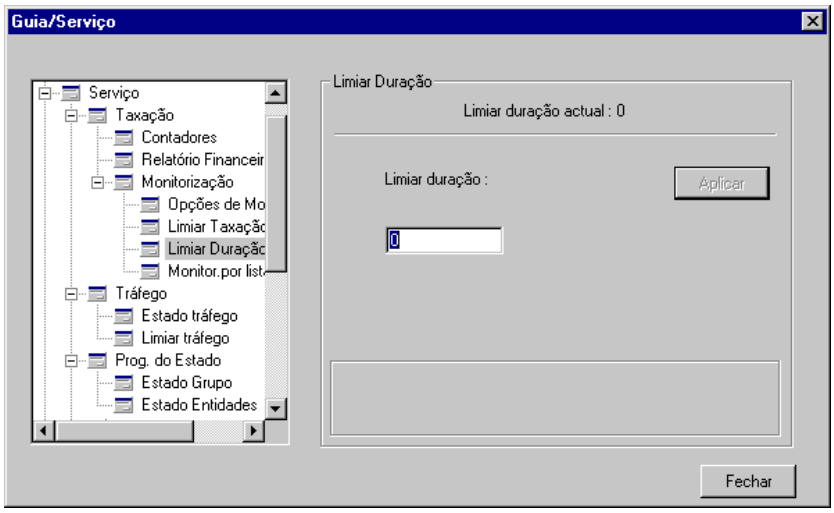
Esta função só está disponível se o filtro definido *§ 4.13.3.1 : Opções de observação* for **Por custo** ou **Por custo e duração**.



1. Inserir o valor mínimo de custo a ter em conta nos relatórios.
2. Clicar em **Aplicar**.

4.13.3.3 Limiar de duração

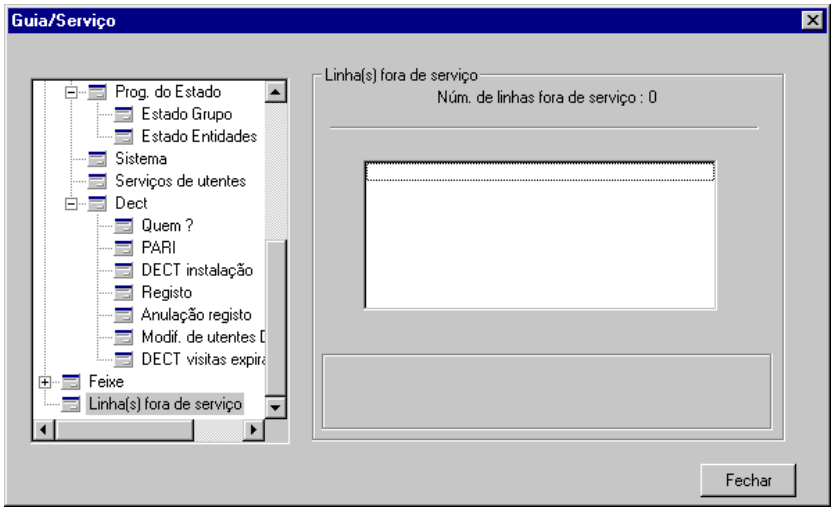
Esta função só está disponível se o filtro definido *§ 4.13.3.1 : Opções de observação* for **Por duração** ou **Por custo e duração**.



1. Inserir o valor mínimo de duração das comunicações a ter em conta nos relatórios de taxação.
2. Clicar em **Aplicar**.

4.14 Colocação de uma linha externa com defeito fora de serviço

No menu **Extensão**, seleccionar **Modo Serviço** (ou premir a tecla F10). Seleccionar Junções FS.

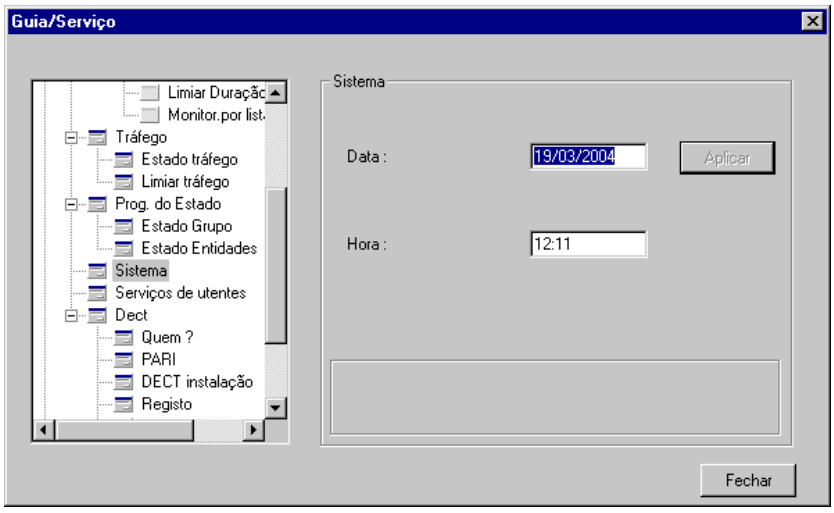


A lista das junções fora de serviço é visualizada.

É possível aceder à mesma janela através de uma tecla programável, desde que o administrador do sistema a tenha programado.

4.15 Data - Hora

No menu **Extensão**, seleccionar **Modo Serviço** (ou premir a tecla F10). Seleccionar Sistema.

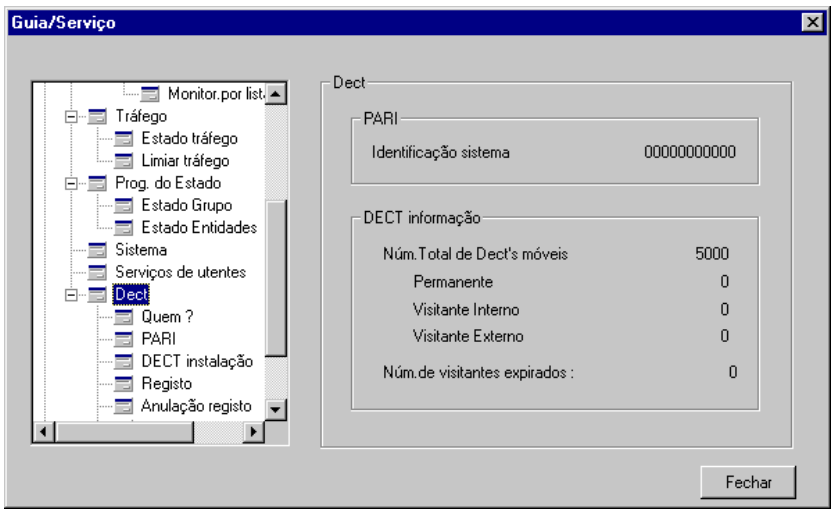


1. Alterar a data e a hora utilizadas pelo OmniPCX.
2. Clicar em **Aplicar**.
3. Clicar em **Fechar** para fechar a janela.

4.16 Gestão dos telefones móveis DECT/PWT

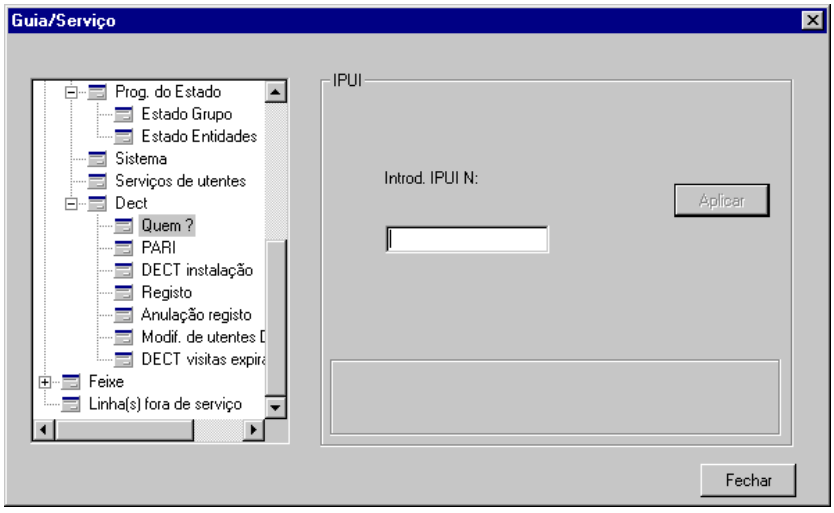
Esta função permite visualizar e configurar os utilizadores dos telefones móveis DECT/PWT da instalação.

No menu **Extensão**, seleccionar **Modo Serviço** (ou premir a tecla F10). Seleccionar DECT (ou PWT, conforme o país da instalação).



4.16.1 Quem?

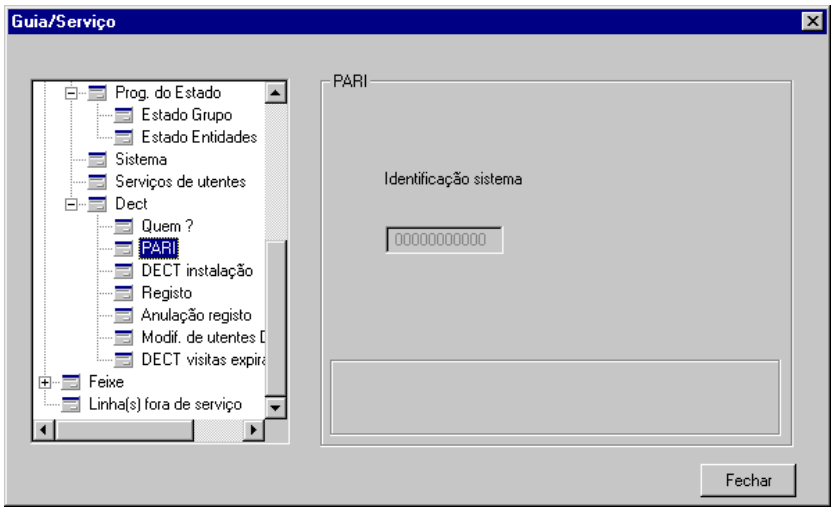
Fazer duplo clique em Quem? para introduzir o número IPUI (International Portable User Identification).



1. Inserir o número de identificação do telefone DECT/PWT.
2. Clicar em **Aplicar**.

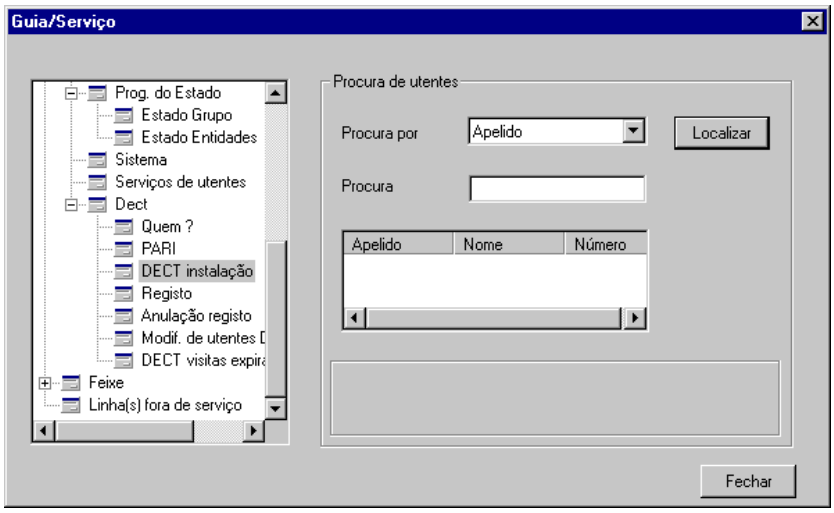
4.16.2 PARI

Fazer duplo clique em PARI para verificar o número PARI (Primary Access Right Identification).



4.16.3 Instalação DECT/PWT

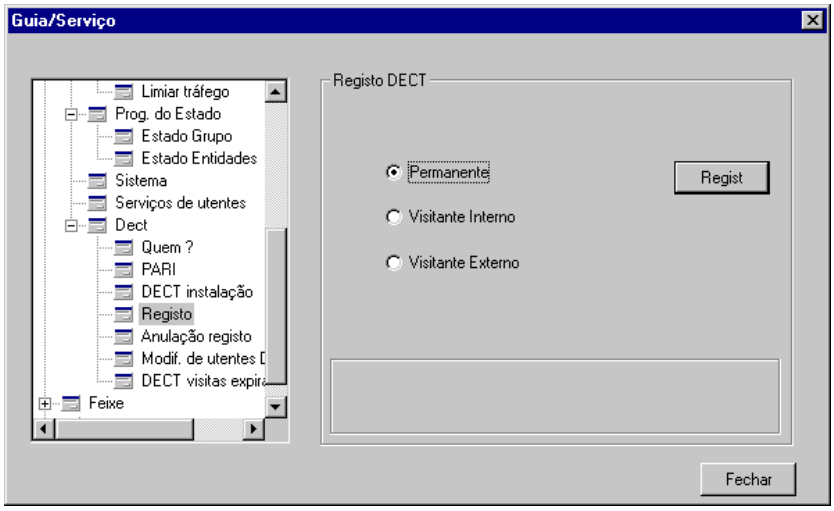
Fazer duplo clique em Instalação DECT para procurar um utilizador.



1. Seleccionar o tipo de procura (por nome ou por número).
2. Introduzir a informação a procurar (nome ou número do utilizador).
3. Clicar em **Procurar**.
   É visualizada uma lista de utilizadores.
4. Seleccionar um utilizador.
5. Clicar em **Instalar**.

4.16.4 Registo

Fazer duplo clique em Registo para seleccionar o perfil do telefone móvel a registar.



Para registar um telefone móvel:

1. Seleccionar uma das opções propostas:

- **Permanente**: para atribuir um telefone a um utilizador interno.
- **Visitante interno**: para atribuir um telefone a um visitante não permanente.
- **Visitante externo**: para reconhecer o telefone móvel de um visitante externo.

2. Clicar em **Registo**. É aberta a janela de procura de um utilizador apresentada *§ 4.16.3 : Instalação DECT/PWT*. Seleccionar um utilizador.
3. Clicar em **Registo** para registar o telefone.

   Clicar em **Retroceder** para procurar um novo utilizador.

4.16.5 Anulação do registo

Clicar em Anulação do registo para pôr termo à atribuição de um telefone móvel a um utilizador.

É aberta a janela de procura de um utilizador apresentada *§ 4.16.3 : Instalação DECT/PWT*. Seleccionar um utilizador e, em seguida, clicar em **An. reg.**.

4.16.6 Visitantes DECT/PWT tendo atingido o prazo de validade

Clicar em Visitantes DECT tendo atingido o prazo de validade.

1. Clicar em **Validade** para visualizar a lista dos telefones móveis que atingiram o fim do prazo de validade.
2. Seleccionar o telefone a eliminar.
3. Clicar em **An. reg.**.

Capítulo 4 *Gestão a partir da consola de operadora*